

Facultad Ciencias Información



Universidad Complutense de Madrid



Nº  
FECHA

Septiembre de 1995

Nº

1995/9

## ESTUDIO DE USUARIOS DE INFORMACIÓN

# **ESTUDIO DE USUARIOS DE INFORMACIÓN**

Elaborado por:

Paz Gañán Martínez

**Biblioteca Facultad de Ciencias de la  
Información**

Septiembre de 1995

Biblioteca  
Universidad Complutense

# ÍNDICE

Página

---

1.	INTRODUCCIÓN . . . . .	2
2.	TIPOLOGÍA DE USUARIOS . . . . .	7
3.	METODOLOGÍA . . . . .	9
	3.1. Encuesta a alumnos . . . . .	10
	3.2. Encuesta a profesores . . . . .	12
4.	EVALUACIÓN DE RESULTADOS . . . . .	15
	4.1. Encuesta a alumnos . . . . .	15
	4.2. Encuesta a profesores . . . . .	34
5.	CONCLUSIONES . . . . .	55
	5.1. Encuesta a alumnos . . . . .	55
	5.2. Encuesta a profesores . . . . .	56

ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

## 1. INTRODUCCIÓN

La creciente importancia de las Bibliotecas Universitarias, su implantación cada vez mayor, no sólo en el ámbito académico, sino social, como poseedoras y partícipes de redes de información, debido a la introducción de las llamadas "nuevas tecnologías", hacen cada vez más necesario utilizar medios de evaluación para conocer su evolución y situación actual.

El grado de accesibilidad de dichas bibliotecas, así como la utilización por parte de sus usuarios ha sido abordado principalmente por estudios realizados en Estados Unidos, empezando a ser objeto de estudio en nuestro país<sup>1</sup>.

Se impone como una necesidad el mayor conocimiento de nuestras bibliotecas para poder proporcionar un mejor uso de las mismas. Tenemos la obligación de conocer quienes son nuestros usuarios potenciales y reales, que necesidades de información tienen, y en qué grado se están satisfaciendo.

En los tiempos actuales la gestión no se circunscribe al mundo de la empresa. Los organismos, tanto privados como públicos, están obligados a planificar y gestionar de forma eficaz su actuación. Las Bibliotecas Universitarias como organismos culturales dinámicos deben saber insertarse en la sociedad actual, conociendo y usando sus mismas reglas y estrategias.

A partir de los años 70 y coincidiendo con la crisis económica los bibliotecarios vieron la necesidad de desarrollar técnicas de gestión de evaluación y medición de rendimientos de las bibliotecas, para así justificar sus presupuestos. La evaluación se mostró como un instrumento de control.

---

<sup>1</sup> Manuela Crego Castaño y Cristina Gállego Rubio: Reflexión sobre problemas de acceso en Bibliotecas Universitarias, en ANABAD, XLI (1991), nums. 3-4 (Julio-Diciembre).

Sobre sistemas de evaluación de Bibliotecas y Centros de Documentación, así como qué niveles y sectores son susceptibles de evaluarse, debemos referirnos a la obra de Lancaster, un clásico en el ámbito de la evaluación.

El aspecto que más se ha discutido y sobre el que más se ha escrito en evaluación de bibliotecas, es en qué sectores hay que intervenir, o lo que es lo mismo, qué es lo que hay que evaluar. Lancaster<sup>2</sup> tomó como objeto de estudio sus ya conocidos niveles:

- evaluación de eficiencia
- evaluación de costo-efectividad
- evaluación de costo-beneficio.

Pero además, el mismo autor, en un estudio posterior, propuso la necesidad de que la evaluación debe incidir en los campos que hacen referencia las 5 leyes de la biblioteconomía de Ranghanatan, a través del siguiente análisis:

1. **Los libros son para usarlos:** Se deben evaluar por lo tanto, la colección, la circulación y su uso en general.
2. **A cada lector su libro:** Evaluar la disponibilidad.
3. **A cada libro su lector:** Evaluación del papel dinámico de la biblioteca a través de sus servicios de distribución y referencia.
4. **Ahorrar tiempo al lector:** Evaluación de accesibilidad y tiempos de respuesta.

---

<sup>2</sup> F.W.Lancaster: Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información, París, UNESCO, 1980.

5. **La biblioteca es un organismo vivo:** Adaptación de la biblioteca al cambio, tanto en las condiciones sociales como tecnológicas.

Eric de Grolier<sup>3</sup> destaca la enorme importancia de las necesidades de los usuarios y servicios de información en el "leitmotiv" ranganathiano, y resalta que Ranganathan fue pionero en lo que se refiere al análisis de las costumbres de los usuarios mediante su estudio estadístico sobre los usuarios de la Biblioteca Universitaria de Madras "¿Qué lee cada cual?", publicado en 1940.

Otros autores como McClure y Van House<sup>4</sup> han centrado sus estudios de planificación y evaluación en el análisis de la biblioteca como sistema, como un todo compuesto por cada una de sus partes, todas ellas susceptibles de ser evaluadas, con el objetivo de planificar con la máxima efectividad a fin de conseguir el máximo rendimiento.

Tras esta pequeña panorámica, queda claro que el marco objeto de evaluación en el mundo de las bibliotecas es tan amplio como todas o cada una de las partes, secciones y servicios de que dispone.

Por todo ello, a la hora de delimitar el objeto de nuestro estudio nos centramos en los sujetos hacia quienes van dirigidos nuestros esfuerzos, es decir, los usuarios y utilizadores de nuestros centros de información.

Entre los diferentes instrumentos que se utilizan en los procesos de evaluación, optamos por utilizar los informes de opinión de usuarios, recogidos a través de distintas encuestas a través de las cuales tratamos de conocer cuál es la opinión y el conocimiento de los dos colectivos fundamentales de las bibliotecas universitarias: profesores y alumnos.

---

<sup>3</sup> Eric de Grolier: Perspectivas en política bibliotecaria y de información y la herencia de Ranganathan. Boletín de ANABAD, 43 (1): 69-83, 1993

<sup>4</sup> Manual de planificación para bibliotecas / McClure... [et al.]. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991

El trabajo se ha centrado en un Estudio de Usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid.

El planteamiento del estudio se dividió en dos partes:

1. Por un lado se pasa un "Incidente crítico" entre alumnos utilizadores del Servicio de Préstamo. El objetivo es evaluar la implementación del módulo de préstamo automatizado del Sistema "Libertas", así como las consultas a través de catálogos automatizados u OPACs, llevado a cabo en la biblioteca a principios del año 1994, e incluido dentro del programa general de informatización de la Biblioteca de la Universidad Complutense (B.U.C.).
2. Por otro, se pasa una encuesta entre profesores de la Facultad. Se incluyen preguntas que aportan datos sobre el grado de utilización y conocimiento que poseen de la biblioteca, así como necesidades e intereses de información, de forma que podamos evaluar si estamos cubriendo sus expectativas de información.

La biblioteca objeto del estudio, ya había servido durante el curso 92/93 como campo de prueba para la realización de una encuesta piloto<sup>5</sup> sobre usuarios de la Biblioteca de la Universidad Complutense (B.U.C.), dentro de un programa más amplio como la realización del Libro Blanco de dicha Universidad.

El hecho de que se dispusiera de datos sobre usuarios de dicha biblioteca hizo más interesante la realización del estudio actual, pues de esta manera se pueden contrastar y comparar resultados.

---

<sup>5</sup> Encuesta piloto a usuarios de la BUC. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información / Biblioteca de la UCM y Departamento de Análisis y Planificación. Madrid, UCM., 1993

No obstante, este trabajo solo pretende presentar una aproximación al estudio, que tanto en la biblioteca en que se ha realizado, como en cualquier otra en que pueda llevarse a cabo, debe intentar dar respuesta a la pregunta que cada día nos hacemos más bibliotecarios: ¿estamos ofreciendo los servicios que realmente requieren y necesitan nuestros usuarios?.

Tradicionalmente, como dicen Thompson y Carr<sup>6</sup>, "las bibliotecas universitarias han sido bibliotecas de préstamo". En la actualidad el reto está en que pretenden ser mucho más que eso. Intentan dar nuevos y mejores servicios, cubrir las necesidades de información de sus usuarios con la adecuación de sus instalaciones y colecciones, y además, servir de puente entre distintos centros a través de sus propias redes o utilizando redes externas, nacionales e internacionales. En definitiva la Biblioteca Universitaria desea cumplir con su objetivo fundamental, es decir, el apoyo a la docencia.

Por último, estamos obligados a conocer quiénes son nuestros utilizadores, qué es lo que quieren y necesitan y si se adecua a lo que les estamos ofreciendo. Si no es así tendremos que hacer una labor de adaptación para acercarnos a lo que se nos demanda y así poder afrontar el nuevo futuro, que en el caso de la información, es realmente novedoso y esperanzador.

---

<sup>6</sup> James Thompson y Regg Carr: La biblioteca universitaria, Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990



## 2. TIPOLOGÍA DE USUARIOS

La Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información cuenta con unos usuarios potenciales que componen el conjunto del colectivo universitario de la Facultad. La división de los mismos viene dada por el estamento al que pertenecen:

- Profesorado (P.D.I.)
- Alumnado
- Personal de Administración y Servicios (P.A.S.)

El profesorado de la Facultad está integrado por un colectivo de 311 profesores correspondientes a las distintas categorías docentes:

- Catedráticos . . . . . 44
- Titulares . . . . . 115
- Ayudantes . . . . . 14
- Asociados . . . . . 87
- Eméritos . . . . . 3

El alumnado, por su parte, se clasifica según su pertenencia a:

- Licenciatura
- Doctorado
- Titulaciones propias

Los alumnos de la licenciatura, que suman un total de 9.629, se subdividen a su vez, en las 3 ramas que componen Ciencias de la Información, así como en sus dos ciclos:

- Periodismo . . . . . 5.561
- Imagen . . . . . 2.012
- Publicidad . . . . . 2.056

Los alumnos de tercer ciclo, es decir, los doctorandos han sido **670**. Los matriculados en titulaciones propias y "masters" han sumado un total de **420** en el presente curso.

El P.A.S. de la Facultad, en un total de **109** personas, son igualmente usuarios potenciales de los servicios de la Biblioteca.

La Facultad tiene adscritos diferentes centros, como son: CEU, Domingo de Soto, CEES y Francisco de Vitoria, lo que supone que el conjunto de alumnos de dichos centros, que lo son en una cuantía de **2.693**, también tienen derecho al uso de la Biblioteca.

La tipología de usuario-investigador, en el caso de las bibliotecas universitarias, está incluida, bien en el estamento docente, bien entre los alumnos de doctorado.

También la Biblioteca es visitada y utilizada por alumnos y profesores de otras facultades, e incluso de otras universidades, aunque carecemos de estadísticas que nos ayuden a cuantificar su número.

Una última tipología de usuarios, sería la referida a los profesionales del mundo de la información que en un número reducido consultan nuestros fondos, principalmente hemerográficos.

Por lo tanto, la biblioteca objeto de estudio, tiene unos usuarios potenciales en torno a los **14.000**, repartidos entre las distintas tipologías, estamentos, categorías y ciclos.

Del conjunto de población arriba esbozado, segmentado como campo de estudio entre las distintas tipologías, se procede a la elección de los dos colectivos más importantes: profesores y alumnos, para la recogida de la muestra que servirá como base de nuestro trabajo.

### 3. METODOLOGÍA

Por la diferente tipología de usuario que representan los dos sectores: profesores y alumnos, se vio la necesidad de pasar encuestas distintas, que recogieran aspectos diferentes, en relación al tipo de usuario al que iban dirigidas.

Así procedimos a confeccionar dos cuestionarios, uno dirigido a alumnos y otro a profesores. El primero recogería aspectos que sirvieran para evaluar la consulta y el préstamo automatizados. El segundo, aspectos concretos de necesidades de información de los docentes.

Ambas encuestas se recogieron en forma de entrevista personal administrada por la autora del trabajo.

El trabajo de campo se realizó a lo largo del mes de Mayo dentro de la Biblioteca, en el caso de los alumnos, y en la misma, así como en los diferentes departamentos, para los profesores.

Se ha procurado realizar preguntas cerradas, de forma que a la hora de tabularlas el análisis de los resultados fuera más sencillo. Dentro de esta tipología se han planteado tanto preguntas dicotómicas, es decir, con sólo dos categorías de respuestas (ej. si/no), como preguntas de elección múltiple, en dónde se ha podido elegir una sola respuesta (de tipo ordinal), o más de una (de tipo nominal).

Con anterioridad a pasar ambos cuestionarios a las distintas muestras, se procedió a "pilotar" los mismos, pasándolos a modo de prueba entre distintos usuarios. Este hecho nos sirvió para darnos cuenta que había items que no funcionaban de la forma esperada, por lo que se procedió a modificarlos.

### 3.1. Encuesta a alumnos

Se diseñó un cuestionario para pasar entre los alumnos, con el fin de evaluar la implementación del nuevo módulo de préstamo y consulta automatizados, de manera que pudiéramos recoger las opiniones y sugerencias sobre el mismo, por parte de sus utilizadores.

La evaluación de un servicio concreto aconsejó la realización de una encuesta en forma de "incidente crítico", es decir, las preguntas se realizarían en el momento del préstamo y/o consulta y sobre la última búsqueda o préstamo efectuado.

La recogida de datos se realizó la primera quincena del mes de Mayo, y en forma de entrevista personal, entre los alumnos de forma aleatoria, con la única condición de que realizaran alguna consulta en los terminales u OPACs o utilizaran el servicio de préstamo.

El tipo de muestreo sería el "**Aleatorio simple**", seleccionando  $N$  unidades extraídas de las  $NP$  unidades de población, de manera que las muestras  $(C_{np}.n)$  posibles tuvieran la misma probabilidad de ser elegidas.

La muestra se fijó en  $n=40$ , siendo conscientes que al ser pequeño el tamaño de la muestra, el error de muestreo sería mayor.

Lo costoso del trabajo de campo, teniendo que afrontar dos recogidas de datos, de dos cuestionarios distintos, realizados en forma de entrevista y siendo administrados por una sola persona, hizo imposible aumentar el tamaño de la muestra, asumiendo la posibilidad de un error de muestreo mayor, aunque sin renunciar al nivel de confianza, marcado en un 95%.

La importancia de la muestra radica en que, aunque pequeña, trata de ser representativa, recogiendo datos de todos aquellos alumnos que utilizan los nuevos servicios de la biblioteca, siendo aquellos de cualquier turno, rama o ciclo, para así conseguir una muestra lo más representativa del conjunto de los alumnos de la Facultad.

La encuesta a alumnos recoge datos de clasificación, como: rama, ciclo, turno y sexo. A la hora de la tabulación no se han tenido en cuenta los mismos, debido a que no han existido diferencias significativas en las respuestas dadas por los distintos sectores de alumnos representados en la muestra.

La tipología de las preguntas responde a la necesidad de conocer la opinión sobre aspectos concretos del préstamo y la consulta automatizados, como:

- Preferencias de búsquedas en ficheros manuales y/o automatizados.
- Valoración del préstamo automatizado con respecto al manual.
- Accesibilidad a los OPACs
- Opciones preferenciales de búsqueda
- Facilidad en la localización de los documentos
- Valoración del personal

La realización de un "**incidente crítico**" sobre el funcionamiento del nuevo módulo de préstamo y consulta automatizados se justifica por la necesidad de evaluarlo, y como indica Lancaster: "el conjunto de incidentes críticos de los individuos de una comunidad proporciona un buen cuadro general de los tipos de necesidades existentes de la misma".

Así, creemos que el incidente crítico realizado, sirve para acercarnos a una primera evaluación de los nuevos servicios implementados en la biblioteca objeto de nuestro estudio.

### **3.2. Encuesta a profesores**

La segunda parte del trabajo de campo que establece el núcleo fundamental del estudio que nos ocupa lo constituye una encuesta pasada entre los profesores de la Facultad.

Los profesores forman parte del otro gran grupo de usuarios de las Bibliotecas Universitarias, por ello se consideró de gran importancia confeccionar y pasar una encuesta entre los mismos. Se vio la necesidad de realizarla "ex profeso" para ellos, por distintas razones:

- Por tratarse de una tipología de usuarios con necesidades de información diferenciadas del resto.
- Por ser un colectivo que utiliza la Biblioteca en menor medida y de forma distinta a los alumnos.
- Por carecer de datos sobre los mismos de la encuesta piloto realizada en el curso 1992/1993.

Por todo ello se vio la necesidad de pasarles una batería de preguntas distintas y enfocadas a saber el conocimiento que tienen de la biblioteca en conjunto, si conocen y usan sus servicios y fondos, y sobre todo, saber cuáles son sus necesidades de información.

La muestra recogida fue de  $n=30$ , seleccionada de forma aleatoria entre todos los departamentos, secciones y unidades departamentales de la Facultad, de forma que pudiéramos cubrir el mayor grado de variabilidad de esta tipología de usuarios en relación con su procedencia departamental.

El tipo de muestreo fue el "**Aleatorio simple**" ya que se tomó el conjunto de población de profesores y al azar, bien en los distintos departamentos, bien en la biblioteca, se recogió la muestra.

Los datos de la encuesta se recogieron la última semana del mes de Mayo. La realización de la misma se efectuó en forma de entrevista personal.

De la misma forma que el "Incidente crítico", la encuesta a profesores con una muestra de  $n = 30$ , resulta pequeña, aunque trata de representar al conjunto docente de la Facultad. La misma tan solo aspira a servir de ejemplo para un futuro trabajo en profundidad.

La encuesta no recoge datos de clasificación ya que atienden a una sola tipología de usuarios: los profesores, sin atender a los distintos grupos que puedan existir en atención a la estructura docente: catedráticos, titulares, ayudantes, asociados, etc.; ya que consideramos que ello no implica variación en su condición de usuario de la biblioteca, puesto que su labor docente e investigadora es la misma, independientemente de su situación profesional. Tampoco nos ha parecido necesario clasificarlos por sexos, por entender que ello no mostraría diferencias en sus necesidades de información.

El diseño de la encuesta recoge preguntas cerradas y abiertas, de forma que la tabulación se ha hecho bien por porcentajes, bien por índice de frecuencias. Consta de un número reducido de preguntas con el objetivo de que su brevedad y concisión hicieran más fácil su cumplimentación, al mismo tiempo que centraba sus objetivos.

La colaboración de los profesores ha sido muy satisfactoria, hecho que deseamos agradecerles. La cumplimentación de las encuestas, al hacerlas en forma de entrevista personal, han sido, en

muchos casos, muy gratificante y sin duda, han servido de acercamiento entre los profesores encuestados y la biblioteca. Los profesores han manifestado necesidades, dudas, sugerencias sobre el servicio que reciben, al tiempo que la entrevistadora les ha informado de novedades y posibilidades de uso que eran desconocidas por los entrevistados.

Todo lo anterior constituye, sin duda, una de las ventajas que ofrecen las entrevistas personales frente a las encuestas por correo o autoadministradas, es decir, sin mediación de un entrevistador. Como insiste Visauta<sup>7</sup> -"la entrevista constituye un proceso de acciones recíprocas entre entrevistador y entrevistado, de interrelación entre ambos"-.

La desventaja, por el contrario, estaría en una menor objetividad del encuestador, y en un efecto mediatizador del entrevistador sobre el entrevistado.

No obstante, la encuesta se ha pretendido realizar de la forma más seria y objetiva posible, y hemos dirigido todos nuestros esfuerzos a la consecución de ese objetivo.

---

<sup>7</sup> B.Visauta: Técnicas de investigación social. I: Recogida de datos, Barcelona, PPU, 1989.



#### 4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

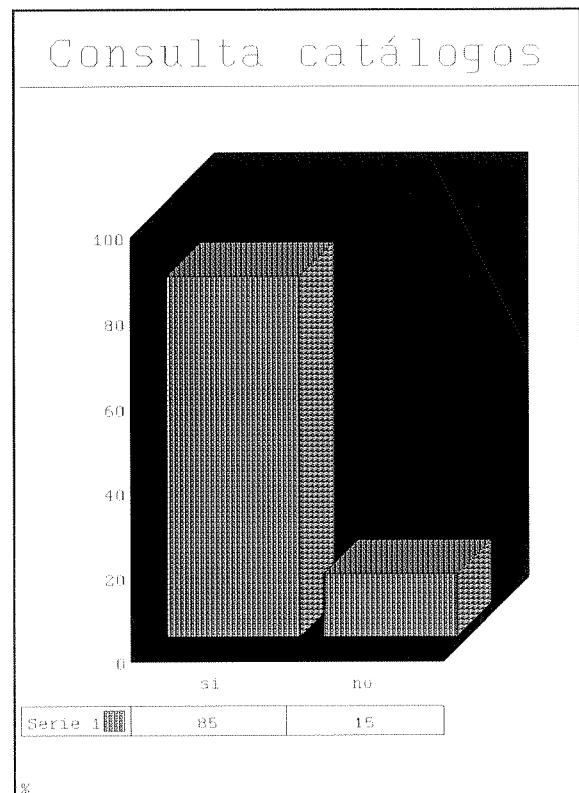
##### 4.1. Encuesta a alumnos

P.1. ¿Ha necesitado consultar nuestros catálogos para acceder al documento deseado?

SI . . . . .	85%
NO . . . . .	15%

Esta pregunta ha sido contestada por el 100% de los encuestados, y mayoritariamente, es decir por un 85% de manera afirmativa. En bibliotecas de libre acceso, como la que nos ocupa, es fundamental la consulta del fondo a través de catálogos, ya sean manuales o automatizados, pues no sólo se trata de saber si la biblioteca tiene tal o cual obra, o cuántas posee de determinada materia, sino que a través de los catálogos toma nota de la signatura topográfica para acceder el propio usuario al documento/s en concreto.

La respuesta negativa se circunscribe solamente al 15% y está en relación con los usuarios que acceden al documento acudiendo directamente a los estantes.



P.2. ¿Qué catálogo ha utilizado para realizar su búsqueda?

Catálogo manual de fichas . . . . .	47,5%
Catálogo automatizado . . . . .	52,5%

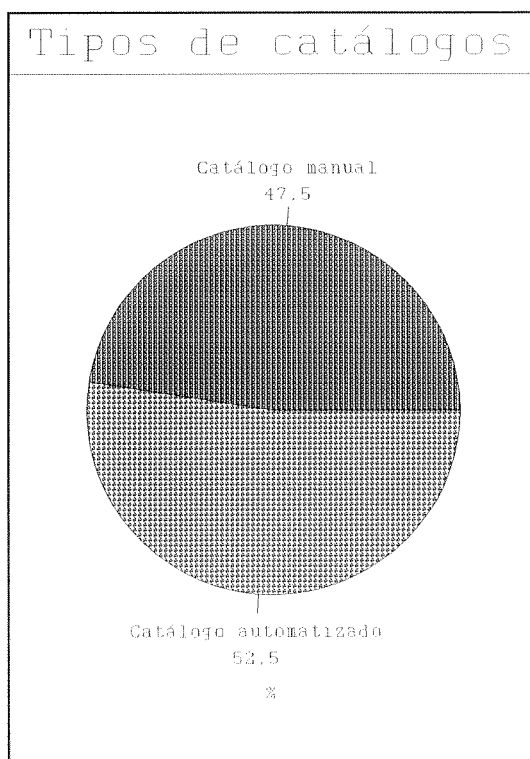
Los resultados de ambas cuestiones han sido prácticamente iguales. Un 52,5% de usuarios accede al catálogo automatizado, frente a un 47,5% que todavía realiza sus búsquedas de forma manual.

Estos resultados se pueden explicar debido al corto período de tiempo que llevan funcionando los OPACs, y a los que todavía no han terminado de acostumbrarse los usuarios de la biblioteca.

Otras causas, muy repetidas por los distintos encuestados, han sido las largas esperas que se han producido para acceder a la consulta de los 2 terminales existentes en un primer momento, así como lo lentas que resultaban debido al desconocimiento del nuevo sistema por parte de los alumnos.

Estos datos resultan altamente significativos, y en parte, la biblioteca ha dado los primeros pasos para solventarlos, introduciendo dos nuevos terminales de consulta.

Otro dato extraíble de esta pregunta sería la necesidad de incluir en los cursos de Formación de Usuarios que



se imparten, el manejo y demostración de las consultas automatizadas.

El 10% restante corresponde a alumnos que no recurren a ningún catálogo y acceden al libro acudiendo directamente a las estanterías.

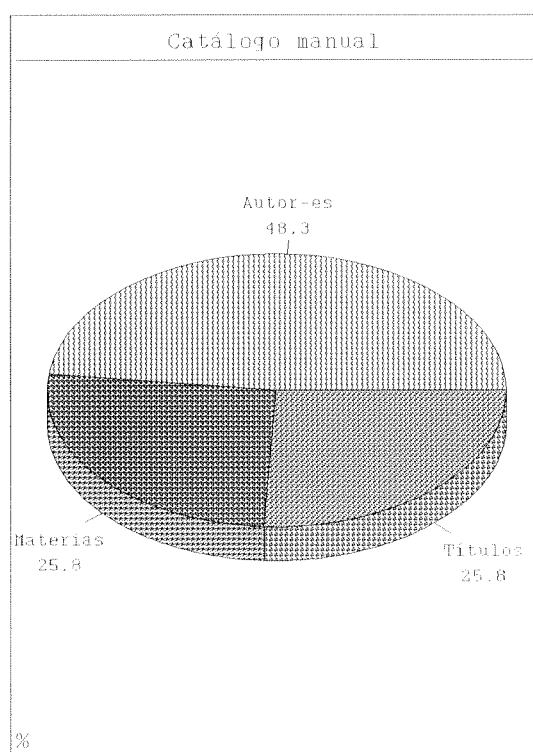
P.3. ¿En el catálogo manual ha utilizado la consulta por?

Autores/Obras anónimas	48.3%
Materias . . . . .	25.8%
Títulos . . . . .	25,8%

Esta pregunta ha sido contestada sólo por los usuarios que han accedido a consultas manuales. Al plantearse de forma abierta, ha habido usuarios que han contestado a uno o varios ítems al mismo tiempo.

El mayor índice de consultas es el habitual en este tipo de catálogos. Aunque se carece de estadísticas de consulta manual, por observación del uso del mismo, se ha detectado, que la entrada más utilizada suele ser la de autor, hecho que se corrobora con la encuesta. Así un 48.3% de alumnos ha utilizado esta opción de consulta.

Tanto el acceso por materias como por títulos ha sido de 8 cada uno, lo que supone un 25.8%.

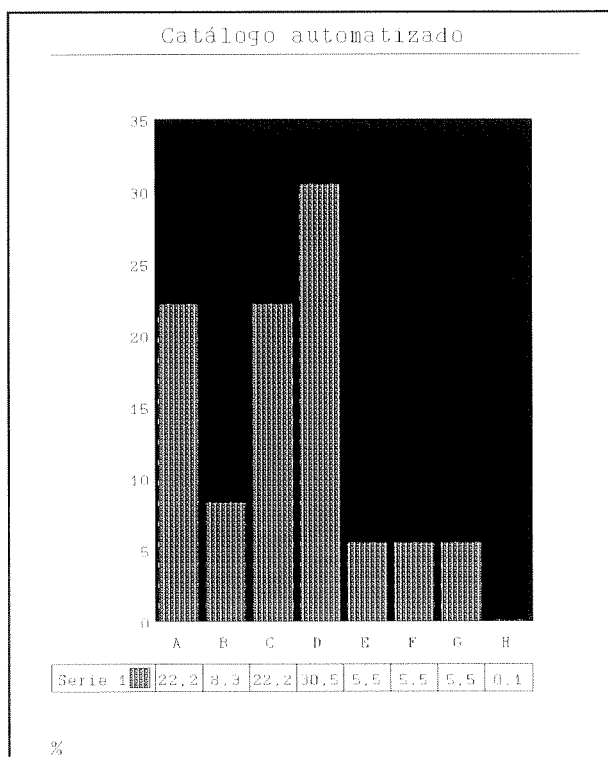


P.4. ¿En el catálogo automatizado ha usado la opción del menú?

A	Consulta completa autor título . . .	22,2%
B	Consulta rápida autor título . . . . .	8,3%
C	Consulta por título . . . . .	22,2%
D	Consulta por materia . . . . .	30,5%
E	Consulta por nombre . . . . .	5,5%
F	Lista alfabética de autores . . . . .	5,5%
G	Lista alfabética de materias . . . . .	5,2%
H	Clasificación sistemática . . . . .	0%

La entrada que más índices de consultas ha tenido ha sido la de materias con 11 respuestas, lo que supone un 30.5% a la que podemos agregar las 2 que han usado la lista alfabética de materias, es decir un 5.5% más.

El número de accesos por autor y por títulos ha sido menor, pero si combinamos las distintas entradas de autor-título, más la consulta por título y la lista alfabética de autores, sin duda el número de consultas es muy elevado. El poder combinar mediante el menú distintos tipos de acceso es una de las muchas ventajas que ofrecen las búsquedas automatizadas, con respecto a la rigidez de acceso de los clásicos ficheros manuales.



Es de destacar que la opción de búsqueda por clasificación sistemática no ha sido utilizada por ningún encuestado. Ello da idea que dicha herramienta es muy útil para el personal bibliotecario, y posiblemente para usuarios avanzados, pero es un hecho comprobado que los alumnos en general no alcanzan a ver su utilidad y por lo tanto no la usan.

P.5. ¿Qué materias eran de su interés en esta búsqueda?

La intencionalidad de esta pregunta radicaba en conocer qué materias son las más solicitadas para así averiguar el grado de cobertura que tiene el fondo bibliográfico con respecto a los usuarios del mismo.

Al tratarse de una pregunta totalmente abierta, la diversidad de respuestas ha sido bastante variada, por ello vamos a indicar las materias que mayor índice de frecuencia han tenido en la contestación al ítem planteado.

Lengua y Literatura ha sido la materia más solicitada, con 11 respuestas. Arte elegida por 6 alumnos. Cine, Comunicación e Historia por 5 cada una. Economía, Política, Prensa y Periodismo han sido objeto de elección por 3 usuarios cada una. Por último, Empresa informativa, Fotografía, Documentación, Televisión, Semiótica, Bases de datos y Tecnología óptica fueron escogidas por 1 usuario cada una de ellas.

Bien es cierto, que la época en que se realizó la encuesta, en el mes de Mayo, es tiempo de entrega de trabajos y preparación de exámenes, por lo que la casuística de solicitud de materias es muy variada.

Materias de interés	
Total materias de interés	51
Lengua y Literatura	11
Arte	6
Cine	5
Comunicación	5
Historia	5
Economía	3
Política	3
Prensa	3
Periodismo	3
Empresa informativa	1
Fotografía	1
Documentación	1
Televisión	1
Semiótica	1
Bases de datos	1
Tecnología óptica	1

Frecuencias

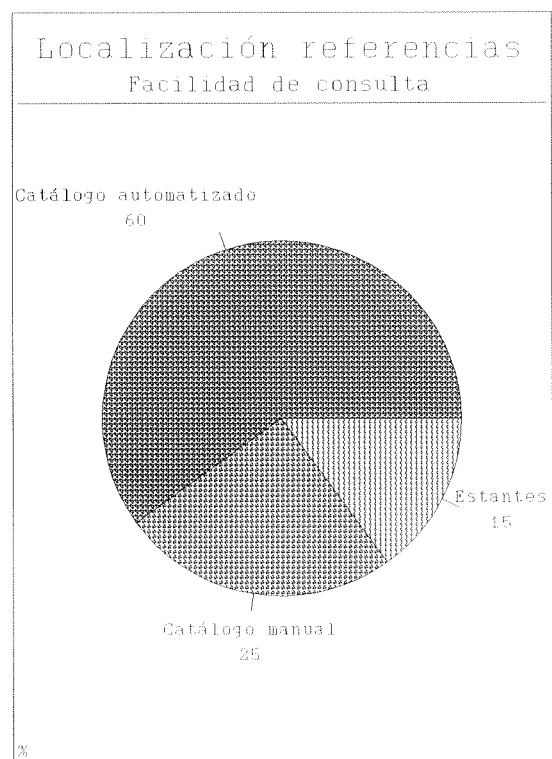
P.6. ¿Cómo le resulta más fácil localizar la referencia de un libro?

Catálogo automatizado . . . . .	60%
Catálogo manual . . . . .	25%
En los estantes . . . . .	15%

La mayoría de usuarios, es decir, un 60% considera más fácil la localización de una referencia a través de catálogos automatizados. En este grupo estarían tanto los encuestados que respondieron que preferían acceder a su búsqueda a través de estos catálogos, como parte de los que lo hicieron por ficheros manuales.

No obstante aún contabilizamos un 25% que sigue opinando que le resulta más sencillo obtener información a través de catálogos manuales. Con el conocimiento progresivo del nuevo sistema, así como con la introducción de más terminales de consulta es muy posible que este porcentaje vaya disminuyendo; así parece reflejarse en la observación diaria por parte del personal de sala.

El 15% restante accede al libro sin necesidad de recurrir a ningún catálogo. Se trata de alumnos que hacen sus búsquedas de una forma limitada, normalmente manuales, referencia y libros muy consultados, por lo que





conocen su ubicación en las estanterías.

P.7. Si su consulta se efectuó a través de catálogo automatizado, ¿le ha sido fácil localizar la pantalla que indica en que Biblioteca se encuentra el libro y dónde está ubicado en las estanterías?

SI . . . . .	25%
NO . . . . .	37.5%
NS/NC . . . . .	37.5%

La importancia de esta pregunta radica en el problema planteado a raíz de implementar las consultas automatizadas.

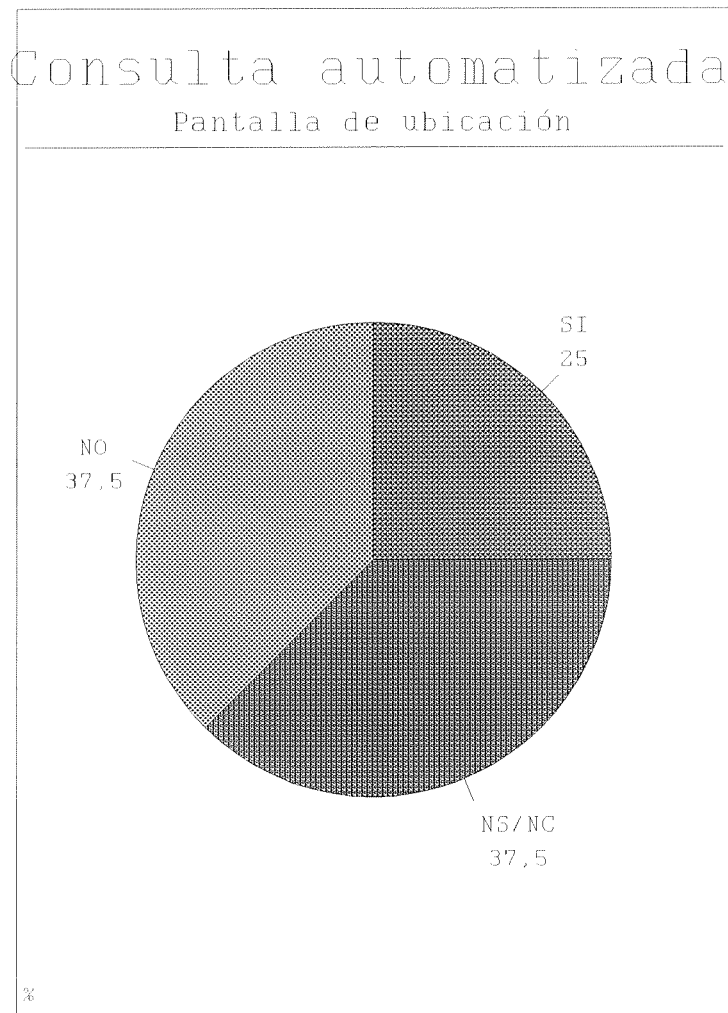
El sistema "Libertas" es bastante tutorial y las búsquedas a través de cualquier entrada del menú van abriendo otros menús y nuevas posibilidades. Tras hallar la referencia deseada para localizar el ejemplar es necesario entrar por la opción **ubicación** y siempre que el libro se encuentre en más de una biblioteca hay que pedirle al sistema que nos **expanda** la misma de manera que se entre en otra pantalla donde indica en qué sucursal y en qué lugar de la estantería localizamos el documento deseado.

Sin embargo, hay muchos usuarios que tras utilizar la opción de ubicar no expanden la línea siguiente y su búsqueda resulta infructuosa.

El "Incidente crítico" reveló que al 37.5% no le fue fácil localizar la pantalla de ubicación. Esto confirma lo observado y por lo tanto hay que tratar de corregirlo mediante guías, carteles explicativos, etc.

Por el contrario hay un 25% que sí le fue fácil acceder a esa información.

El resto no contestó a esta pregunta. Dichos usuarios pueden corresponder a los grupos que accedieron a ficheros manuales y a consulta directamente en las estanterías.

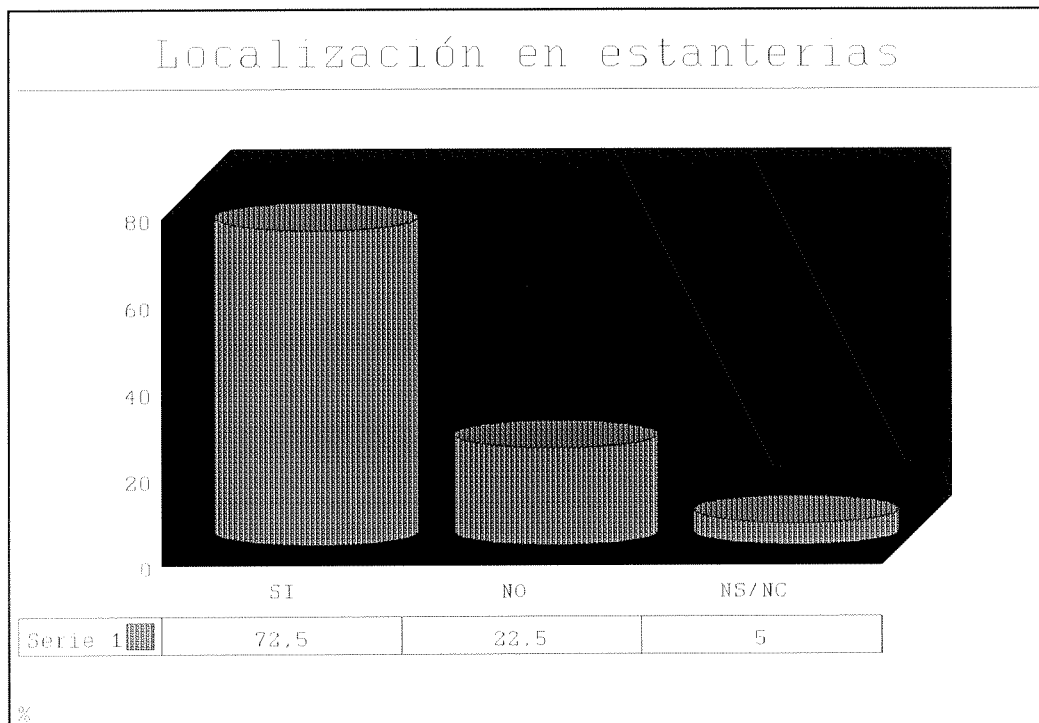


P.8. ¿Halló el libro sin dificultad en las estanterías?

SI .....	72.5%
NO .....	22.5%
NS/NC .....	5%

Mayoritariamente los usuarios acceden sin dificultad al documento en las estanterías, así lo indican 29 de 40 encuestados. Bien es cierto que la Biblioteca que nos ocupa lleva 10 años funcionando en acceso libre lo que ha ido formando a sus usuarios en el manejo y localización de sus fondos de una forma autónoma.

De igual manera cabe destacar la importancia que tiene una buena señalización en aquellas bibliotecas en que los usuarios pueden acceder directamente a los documentos, como es el caso de la que nos ocupa.



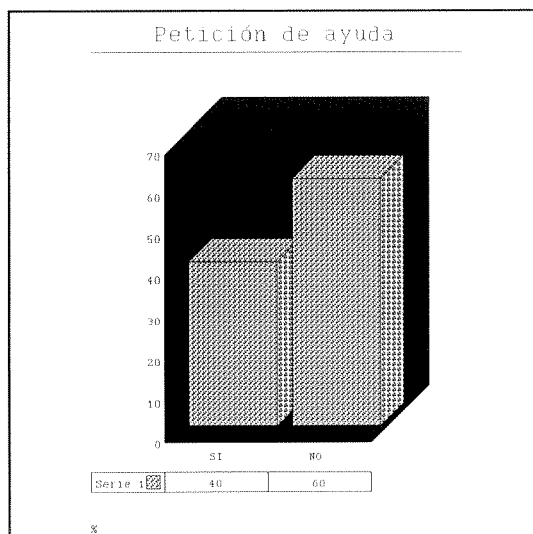
P.9. ¿Ha tenido necesidad de pedir ayuda al personal bibliotecario?

SI . . . . .	40%
NO . . . . .	60%

Un 60% frente a un 40% de usuarios de la Biblioteca no ha tenido necesidad de pedir ayuda al personal de la misma. Estos porcentajes confirman las respuestas obtenidas en la encuesta realizada el curso anterior, que mostraba datos tales como que un 73.7% de usuarios acudía poco al personal de la Biblioteca. Por lo tanto, la pregunta subsiguiente a ésta sería conocer el motivo de la no-consulta. Según la encuesta aludida, en su pregunta de "si no acude al personal de la biblioteca, marque dos motivos principales por lo que no lo hace", caben destacar respuestas del tipo:

- Conozco bien la biblioteca . . . . . 25,4%
- Desconocía que el personal de la biblioteca puede ofrecer este servicio . . . . . 16,9%
- Es un servicio lento . . . . . 21,7%

Por lo tanto la encuesta presente corrobora datos ya conocidos y que no obstante debemos matizar. En el primer caso, supondría un buen trabajo de difusión y formación de sus usuarios, mientras que en el segundo y tercer tipo de respuestas, cabría replantearse la forma



de dar a conocer al personal de la biblioteca y la relación entre éste y sus utilizadores. El análisis de los datos nos muestra que los

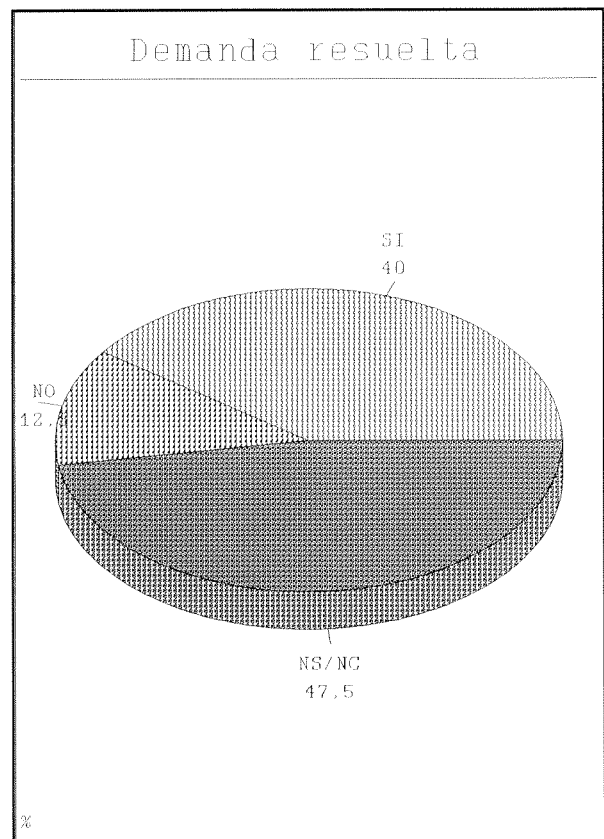
porcentajes son bastante similares, aunque destaca con un 25,4% "conozco bien la biblioteca".

P.10. ¿El personal de la Biblioteca ha resuelto satisfactoria mente su demanda?

SI . . . . .	40%
NO . . . . .	12.5%
NS/NC . . . . .	47.5%

Esta pregunta está relacionada con la anterior, por lo que el porcentaje más alto, es decir un 47.5% no contesta, ya que no ha tenido necesidad de consultar al personal de la Biblioteca.

Esta repuesta, por lo tanto clarifica, en parte, la anterior pregunta. De lo dicho se deduce que es más un problema de acercamiento, de comunicación entre el personal de la biblioteca y sus usuarios, puesto que cuando éstos acceden a aquél el grado de satisfacción es alto, así los que han recurrido a los bibliotecarios c o n t e s t a n mayoritariamente, un 40% que sí se ha resuelto de forma satisfactoria su demanda, frente a un 12.5% que contesta de forma negativa.



P.11. ¿El préstamo automatizado le parece con respecto al manual?

Cómodo . . . . .	67.5%
Rápido . . . . .	55%
Eficaz . . . . .	47.5%
Incómodo . . . . .	5%
Lento . . . . .	22.5%

Claramente se evalúa el préstamo automatizado de forma muy positiva con respecto al manual.

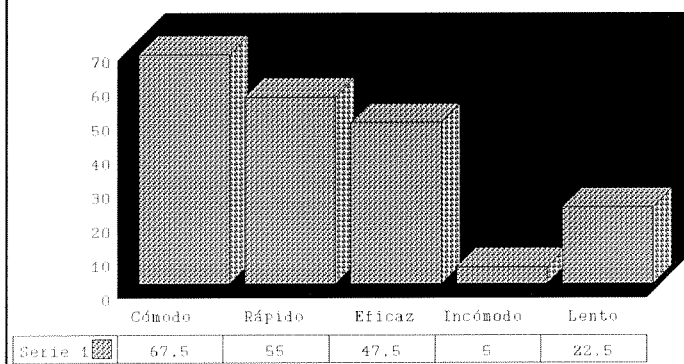
Al no establecerse orden de preferencia y las respuestas ser libres, los encuestados han respondido uno o varios ítems al mismo tiempo. Los porcentajes se han sacado sobre 100 en cada respuesta por separado.

Los porcentajes de usuarios que contestan que el préstamo automatizado es más cómodo, rápido y eficaz que el préstamo manual son altamente significativos. Llama la atención que 9 encuestados contesten que el préstamo informatizado es más lento (22.5%). Por los comentarios realizados, se trata de una asimilación del préstamo a la consulta de OPACs, que comenzó siendo lenta como ya hemos visto en resultados anteriores. Por lo tanto este grupo de encuestados ha extrapolado la lentitud en las consultas, con la gestión del préstamo.

No obstante, el resultado global de la encuesta en cuanto al nuevo servicio de préstamo, es altamente positivo, teniendo en cuenta el poco tiempo de funcionamiento y el hecho de que cualquier nuevo sistema necesita un tiempo de rodaje y acomodación.



## Préstamo automatizado Con respecto al manual



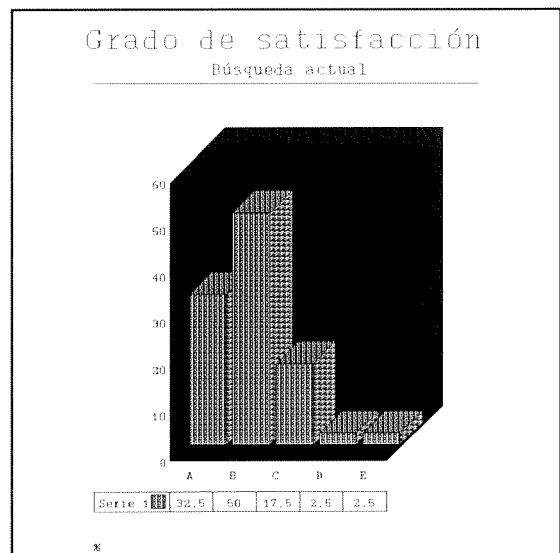
%

P.12. ¿En qué forma considera que se ha resuelto su necesidad de información en su búsqueda actual?

A Muy satisfactoria	32.5%
B Bastante satisfactoria	50%
C Poco satisfactoria	17.5%
D Muy poco satisfactoria	2.5%
E NS/NC	2.5%

El porcentaje de satisfacción es elevadísimo, ya que si sumamos las respuestas de "muy satisfactorio" y "bastante satisfactorio" dan un resultado de 33 encuestados sobre 40, lo que se traduce en un porcentaje del 82.5% de éxito en la búsqueda actual, frente a un 17.5% que contesta de forma "poco" o "muy poco satisfactoria".

La explicación de este porcentaje tan elevado de éxito puede establecerse por el hecho de que la encuesta se realizó en el mostrador de préstamo a usuarios que ya habían localizado el libro e iban a realizar su transacción.



El análisis de la encuesta debe recoger, y de forma muy destacada por la riqueza que aporta a la misma, los comentarios recogidos al hilo de las respuestas, circunstancia que ha podido contemplarse por el hecho de que la encuesta se realizó en forma de entrevista personal, dando lugar a una comunicación entre encuestado y encuestador.

Dichos comentarios se han centrado mayoritariamente, en la necesidad de un mayor conocimiento del nuevo sistema de búsqueda, así como la introducción de más terminales de consulta para así evitar las aglomeraciones y el tiempo de espera que hace que los usuarios piensen que la automatización es lenta y opten por continuar sus búsquedas en catálogos manuales, o en tratar de localizar el libro directamente en las estanterías.

Otros comentarios muy repetidos, hacen referencia a la reducida capacidad de la sala en relación al número de alumnos, así como al hecho de que la misma es muy ruidosa y carente de un adecuado sistema de iluminación.

Por último, ha existido una última tipología de comentarios en un tono bastante positivo y referidos al nuevo sistema de préstamo automatizado, el cual les parece muy rápido por el tiempo que les ahorra en la cumplimentación de impresos, así como lo cómodo y eficaz que les resulta en el acceso a una de las secciones más utilizadas, y por ende, más propias de las bibliotecas universitarias como es el servicio de préstamo.

## 4.2. Encuesta a profesores

P.1. ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca de la Facultad?

Regularmente . . . . .	70%
Algunas veces . . . . .	30%
Nunca . . . . .	0%

Con esta pregunta tratamos de averiguar el índice de uso de la Biblioteca por parte de los docentes de la Facultad.

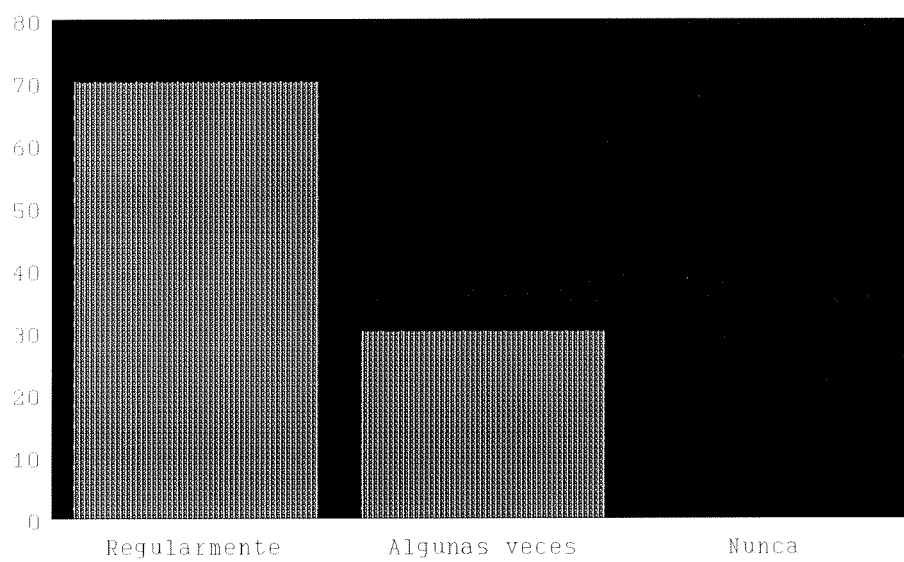
"Regularmente" se entiende por una frecuencia de 2 ó más veces a la semana. Se establece para profesores que tienen un uso continuado de la biblioteca. Este ítem ha sido contestado por el 70% de usuarios docentes.

"Algunas veces" entendido por una frecuencias de 3 ó más veces al mes. Se respondió por 9 profesores, lo que supone un 30% de la muestra.

"Nunca" no fue contestado por ningún profesor, lo que establece que todos los profesores utilizan la biblioteca de Facultad.

No obstante, los resultados de esta pregunta nos parecen algo contradictorios con la observación diaria. Sin duda, creemos que la respuesta de utilización regular de la biblioteca por parte del 70% de los profesores encuestados, se encuentra algo sobrevalorada por los mismos. Como índice de intención de uso nos resulta muy significativa, como realidad constatada nos parece realmente abultada.

## Frecuencia de uso



Porcentajes (%)

P.2. Valore las siguientes fuentes, que posee la Biblioteca, de acuerdo con la utilidad que han tenido en su labor docente.

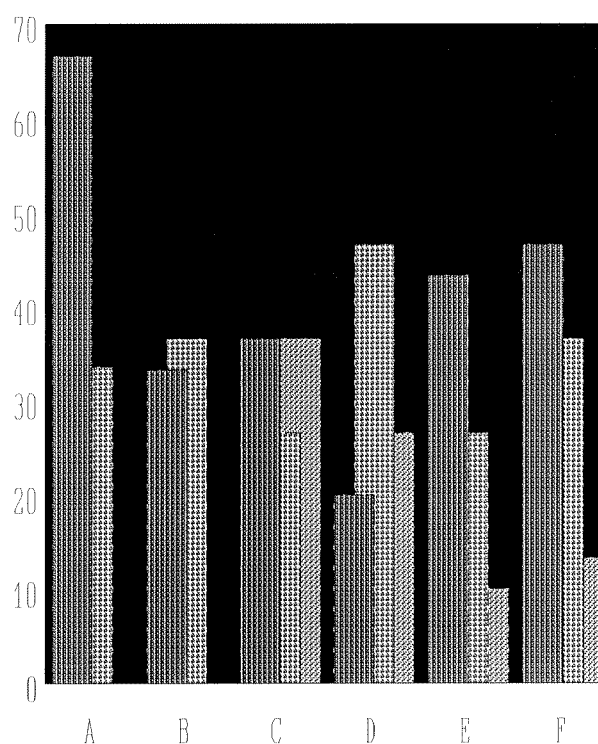
	M.ÚTIL	ÚTIL	NO ÚTIL
A Public.periódicas	66,6%	33,3%	--
B Libros	63,3%	36,6%	--
C Diarios	36,6%	26,6%	36,6%
D Tesis/Tesinas	20%	46,6%	26,6%
E Bases de datos	43,3%	26,6%	10%
F Obras de referencia	46,6%	36,6%	13,3%

Como cabía esperar, el fondo de mayor utilidad y por lo tanto de más uso entre el estamento docente es el de "Publicaciones periódicas" puntuado por un 36,6% como muy útil y por un 33,3% útil, por lo que la totalidad de los usuarios consideran este fondo de mayor utilidad para sus tareas docentes.

Los "libros" igualmente, son valorados por el 100% de usuarios como útiles o muy útiles. Los "diarios" son evaluados como útiles o muy útiles por el 63,2%, aunque el 36,6% no lo considere útil para su labor docente. Así las "Tesis " son valoradas de una forma positiva por el 66,6% y negativa por el 26,6%. En cuanto a las "bases de datos" las valoran de utilidad el 69,9% frente al 10% que lo hace de forma negativa. Por último las "Obras de referencia" son valoradas como útiles o muy útiles por un 83,2% de profesores encuestados, frente a un 13,3% que dice no serles de utilidad en su docencia.

Viendo el grado de valoración de las distintas fuentes, cabría pensar en la necesidad de dar a conocer, en mayor medida, las "Bases de datos". Igualmente se podría potenciar el uso del Servicio de Microfilm para la consulta de "Diarios".

## Grado de utilidad de las fuentes documentales



Serie 1	MUY ÚTIL	66,6	33,3	36,6	20	43,3	46,6
Serie 2	ÚTIL	33,6	36,6	26,6	46,6	26,6	36,6
Serie 3	NO ÚTIL			36,6	26,6	10	13,3

Porcentajes (%)

P.3. Del siguiente listado de servicios y secciones de la Biblioteca, indique cual conoce y puntúe de (1 a 10) según la calidad que le merece.

	CONOCE / PUNTÚA	
A Lectura en sala	90,0%	36,6%
B Préstamo a domicilio	90,0%	90%
C Lectura y repr.microfilm	50,0%	30%
D Información bibliográfica	83,3%	80%
E Formación de usuarios	26,6%	10%
F Acceso a bases de datos	60,0%	43,3%
G Sección de revistas	93,3%	73,3%
H Sección de periódicos	73,3%	46,6%
I Catálogos/Opacs	80,0%	63,3%
J Boletín de adquisiciones	83,3%	73,3%
K Boletín de sumarios	76,6%	63,3%
L Catálogo de revistas	53,3%	43,3%
M Catálogo de periódicos	33,3%	26,6%
N Catálogo de bases de datos	43,3%	36,6%

El servicio más conocido por los docentes es el de "revistas", con el 93,3%, seguido por el de "préstamo" y "lectura en sala" con el 90% cada uno. Le siguen a éstos los servicios de "información bibliográfica" con el 83,3%, y el "boletín de adquisiciones", el cual se envía a los departamentos.

Los servicios menos conocidos, son las últimas publicaciones que ha abordado la Biblioteca, como son el "catálogo de periódicos" y el de "bases de datos", en torno a un 10% cada uno. Igualmente son muy poco conocidos los de "formación de usuarios" y "acceso a bases de datos".



Todo ello da pie a replantearse la forma de dar una mayor difusión a estos servicios de la biblioteca, de manera que lleguen al mayor número posible de usuarios. En el caso concreto de profesores sería de gran importancia un mayor conocimiento del servicio de Bases de datos, por el tipo de información que puede proporcionarles. En cuanto a la Formación de usuarios, como se constatará en el apartado de comentarios, les ha parecido muy interesante la sugerencia de realizar demostraciones concretas dirigidas específicamente a ellos.

En cuanto a la segunda parte de la pregunta, es decir, la puntuación de los diferentes servicios, se ha optado a la hora de tabular por hacer una media sobre el número de encuestados que han puntuado con 7 o más. Por lo tanto los porcentajes que se muestran en la segunda columna del cuadro corresponden a sumas de porcentajes de usuarios que dieron 7 o más puntos a los servicios. Las puntuaciones más bajas no se han considerado por ser muy poco significativos dichos porcentajes.

Los servicios mejor puntuados son: el de Préstamo, un 90% puntuó con 7 ó más. Información bibliográfica, dónde un 80% puntuó por encima de 7. Sección de revistas, así como el Boletín de adquisiciones con un 73,3% cada uno con 7 o más puntos.

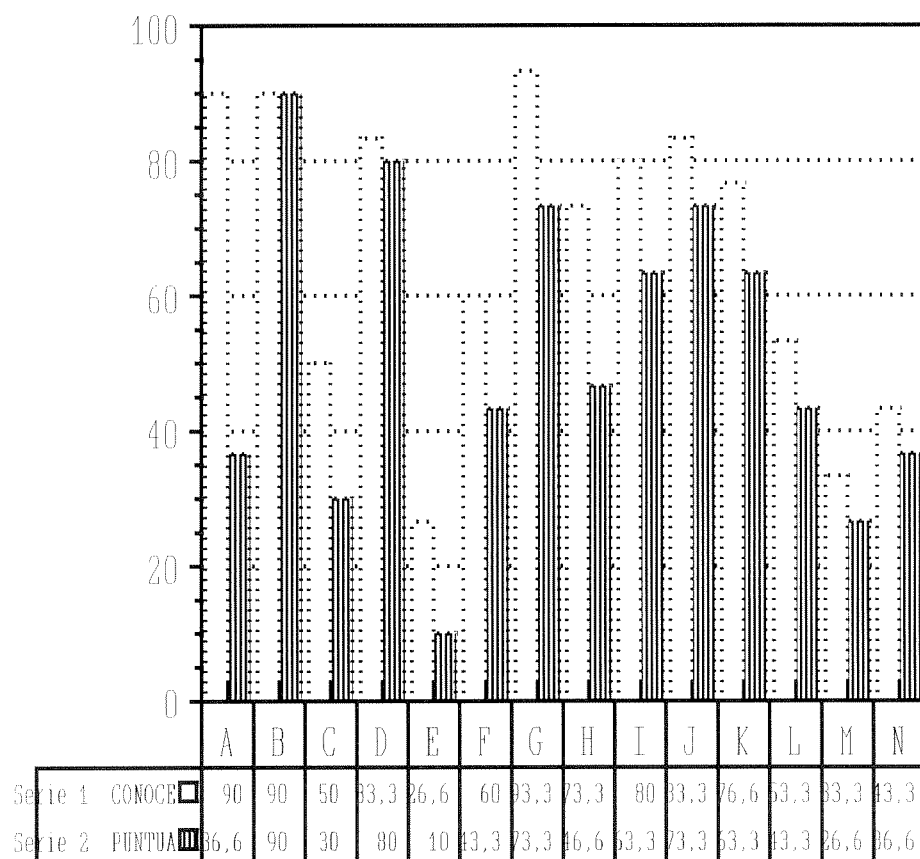
Los servicios peor calificados por los encuestados fueron el de Formación de usuarios con solo un 10% que puntuó por encima de 7, el Catálogo de periódicos que fue valorado por un 26,6%, y el servicio de Microfilm por un 30% de encuestados.

Cabe destacar la baja puntuación del servicio de Lectura en sala, sólo un 36,6% de encuestados lo puntuaron con 7, siendo evaluado por debajo de éste índice por el 63.4%, aunque se trata de uno de los servicios más conocidos por todos los usuarios, incluidos profesores. Este hecho se refleja claramente en los comentarios

finales de la encuesta, donde se insiste en lo inadecuada que es la sala, por ser muy ruidosa, con poco espacio y poca luz, y sin condiciones que ayuden a la concentración y el estudio.

Por último, otras secciones y servicios poco valorados lo fueron al mismo tiempo por poco conocidos, como en el caso de Acceso a bases de datos, Catálogo de revistas, y Catálogo de bases de datos.

## Conoce y puntúa servicios



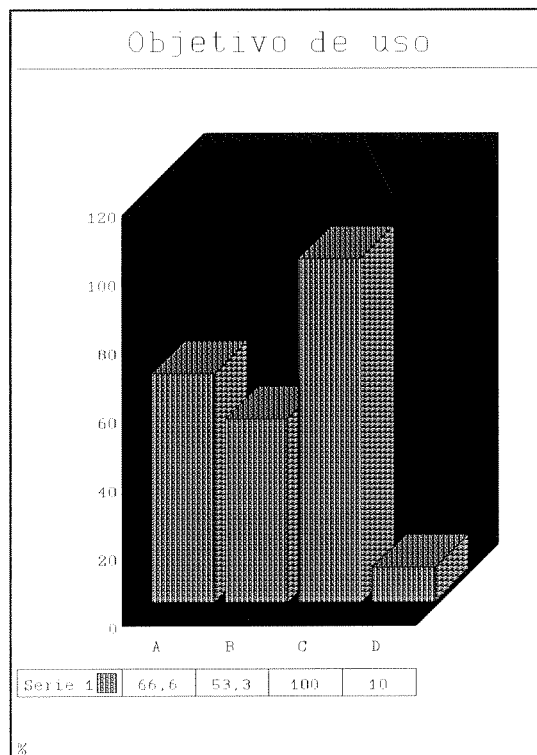
Porcentajes (%)

P.4. ¿Cuál es su objetivo de uso de la Biblioteca?

A Preparar clases . . . . .	66.6%
B Preparar conferencias/seminarios . . . . .	53.3%
C Tareas de investigación . . . . .	100%
D Otros . . . . .	10%

Esta pregunta fue contestado por elección múltiple, es decir, casi todos los encuestados respondieron más de una opción y sin dar preferencia a una sobre otra.

El ítem de "tareas de investigación" fue contestado por el 100% de los encuestados, en segundo lugar se respondió "preparar clases", por 20 de 30 encuestados, es decir, por un 66.6%. 16 de ellos (53.3%) contestaron "preparar conferencias, etc.". Por último hubo 3 profesores (10%) que dijeron "otros" objetivos de uso como interés personal en la lectura, etc.



P.5. ¿Utiliza contactos personales con colegas?

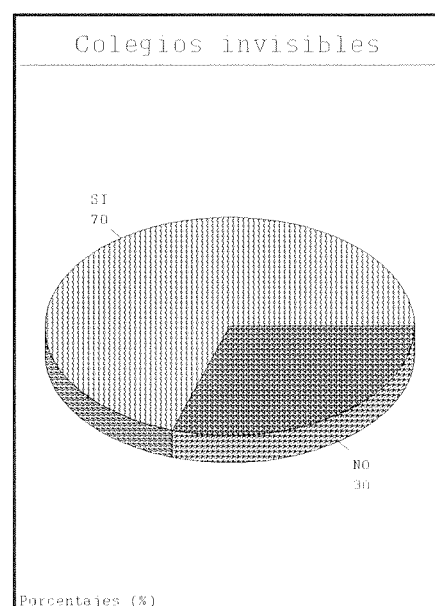
SI .....	70%
NO .....	30%

La pregunta responde al interés de la Biblioteca en detectar si los docentes de la Facultad utilizan lo que se ha dado en denominar "**los colegas invisibles**", es decir, la transferencia e intercambio de información entre colegas de aquello que se publica en sus mismas áreas de estudio e investigación. En los docentes e investigadores de las áreas de Ciencia y Tecnología, así como Biomedicina está bastante demostrado este hecho, por lo que resultaba muy interesante poder constatar que también podría estar dándose en el área de Ciencias Sociales.

La respuesta ha sido contundente, un 70% de profesores utilizan sus contactos personales para acceder a información que antes podrían haber requerido a la Biblioteca, hecho que demuestra que la misma puede estar siendo puenteada en la búsqueda de información.

El 30% restante contestó negativamente, por lo que estos docentes siguen utilizando la Biblioteca como centro natural del que obtener la información que precisan.

Esta pregunta puede dar la clave, posiblemente, de un menor índice de utilización de la Biblioteca por parte de los usuarios docentes, hecho que se ha podido constatar,



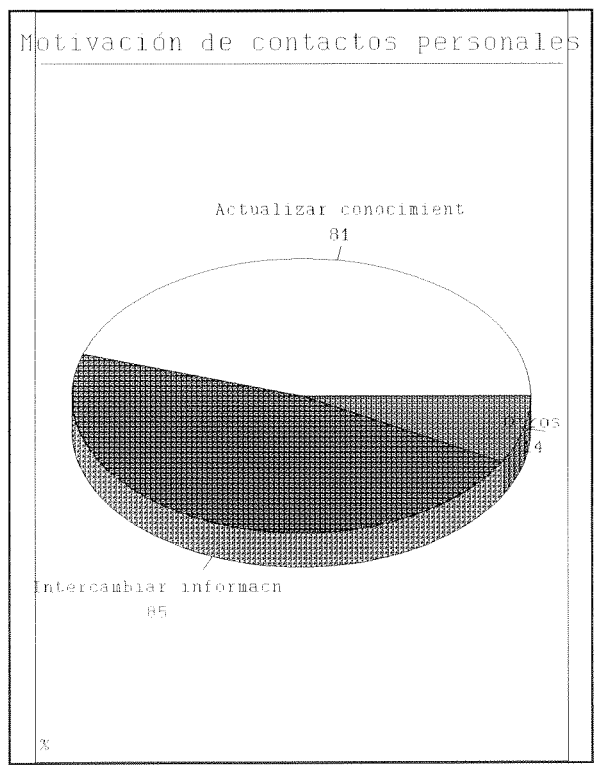
aunque en la encuesta, en la pregunta primera no se haya reconocido por los encuestados.

P.6. Si es afirmativa su respuesta anterior, ¿con qué motivo?

Actualizar conocimientos científicos . . . . .	81%
Intercambiar información . . . . .	85%
Otros . . . . .	14%

Esta pregunta fue respondida por elección múltiple, con lo que muchos encuestados contestaron más de una opción. Hay que tener en cuenta que la misma se cumplimentó sólo por aquellos que habían respondido afirmativamente la pregunta número 5, lo que redujo el número de la muestra de 30 a 21.

De los 21 encuestados 17 (81%) respondieron que sus contactos personales los utilizaban para "actualizar sus conocimientos científicos". Por el contrario 18 (85%) lo hicieron para "intercambiar información". La opción "otros" fue contestada por 3 profesores (14%), sin indicar el motivo.



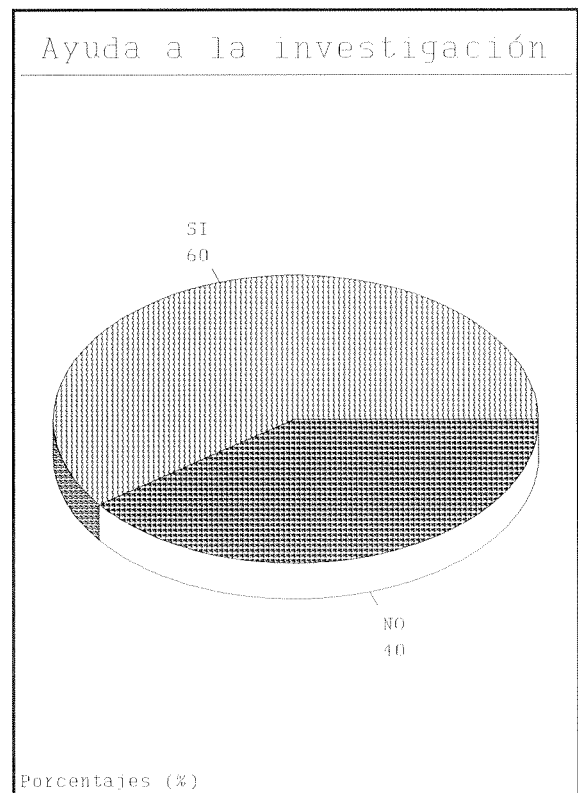
P.7. ¿Recibe alguna Ayuda a la Investigación?

SI .....	60%
NO .....	40%

18 encuestados de los 30 que respondieron la encuesta lo hicieron afirmativamente, lo que supone un 60% de profesores que reciben algún tipo de ayuda a la investigación, frente a 12, es decir un 40% que dijeron no percibir nada en este concepto.

La importancia de este ítem radica en conocer el porcentaje de docentes que recibe algún tipo de ayuda para sus investigaciones, ya que como más adelante se demostrará, ésta se utiliza fundamentalmente para adquisición de fuentes documentales. Este hecho es de gran relevancia para la Biblioteca, ya que si los profesores pueden adquirir directamente un número importante de fuentes, es posible que no necesiten recurrir, en alguna medida, al centro de información para acceder al documento, ya que lo poseen personalmente.

El tema de A.I., es un tema muy controvertido, actualmente, en la Universidad. Se ve de forma muy diferente dependiendo del sector que lo analice, ya sea el docente o el bibliotecario. Pero no es objetivo de este trabajo entrar en la polémica, tan sólo lo indicamos.



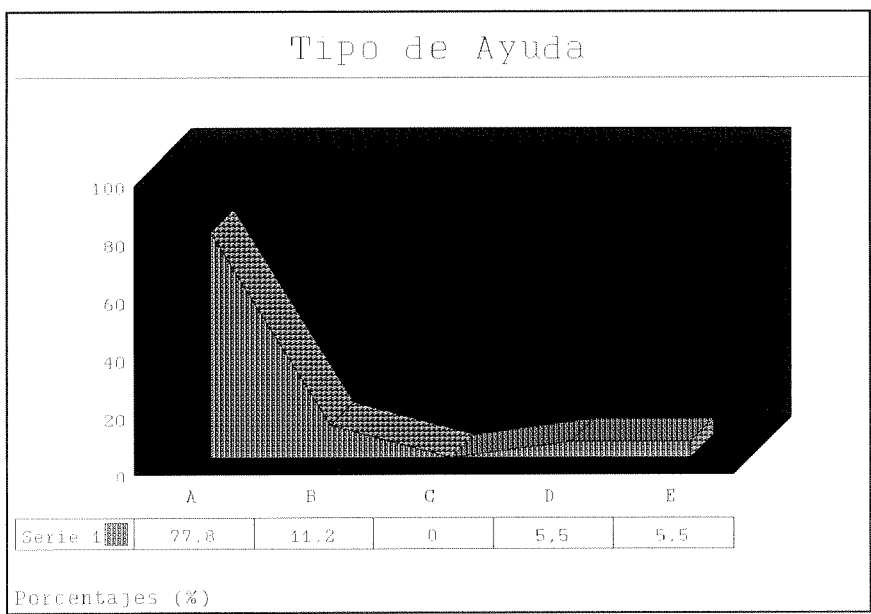
P.8. Si es afirmativa la respuesta anterior, ¿de qué tipo?

A De la Universidad, a través del dpto. . . . .	77,8%
B De los programas del CICYT . . . . .	11,2%
C De los programas de la CAM . . . . .	--
D De los programas de la CEE . . . . .	5,5%
E Otras . . . . .	5,5%

La muestra que contestó esta pregunta se redujo a los 18 profesores que confirmaron recibir A.I. De estos 18, 14 respondieron que el tipo de ayuda que recibían era de la Universidad, a través de los departamentos, lo que supone un porcentaje del 77,8%, sin duda la tipología más común entre el personal docente de las Universidades.

Otros profesores reciben por el mismo concepto ayudas de programas específicos de la CICYT, en un porcentaje del 11,2%, y de la CEE, en un 5,5%.

En "otros" se destaca la colaboración en programas con empresas, aunque el porcentaje también es bastante pequeño, en torno al 5,5%.





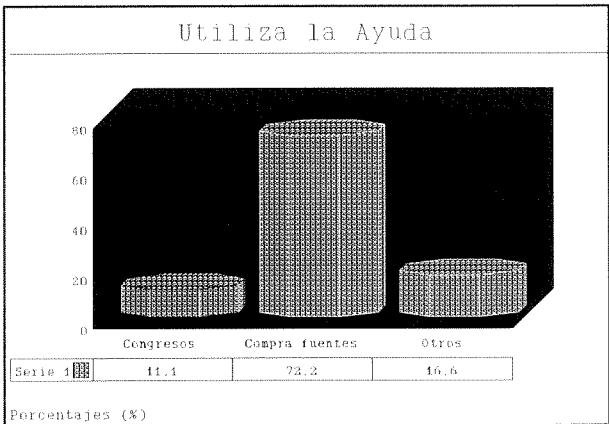
P.9. ¿ Utiliza los fondos de Ayuda a la Investigación para?

Asistencia a Congresos . . . . .	11,1%
Compra de fuentes documentales . . . . .	72,2%
Otras . . . . .	16,7%

Con la respuesta a esta pregunta podemos constatar lo que ya veníamos indicando, el hecho de que la mayor partida del concepto de Ayuda a la Investigación se dedica, por parte de la mayoría de los profesores que reciben la misma, a la "adquisición de fuentes documentales", lo que representa un 72,2%, frente a un 11,1% que lo dedica a "asistencia a congresos" y un 16,6% contesta el ítem "otras" explicando su uso para "investigaciones concretas", "intercambio de especialistas", etc.

La importancia de esta pregunta, radica en constatar el uso fundamental de la A.I. en adquisiciones de fuentes documentales, teniendo en cuenta que la A.I. cada vez es más cuantiosa podría estar generándose, en algunos casos, pequeñas bibliotecas particulares, y/o departamentales.

Este hecho incidiría de forma negativa en el papel del centro bibliotecario en el contexto docente y referido a una Facultad que de siempre ha poseído una Biblioteca centralizada, con sus fondos en libre acceso y con un horario muy amplio, para así facilitar el acceso y consulta, de las fuentes documentales que posee, a todos sus usuarios.



P.10. ¿Cree que si la Biblioteca habilitara una sala para profesores e investigadores, se incentivaría el uso de la misma?

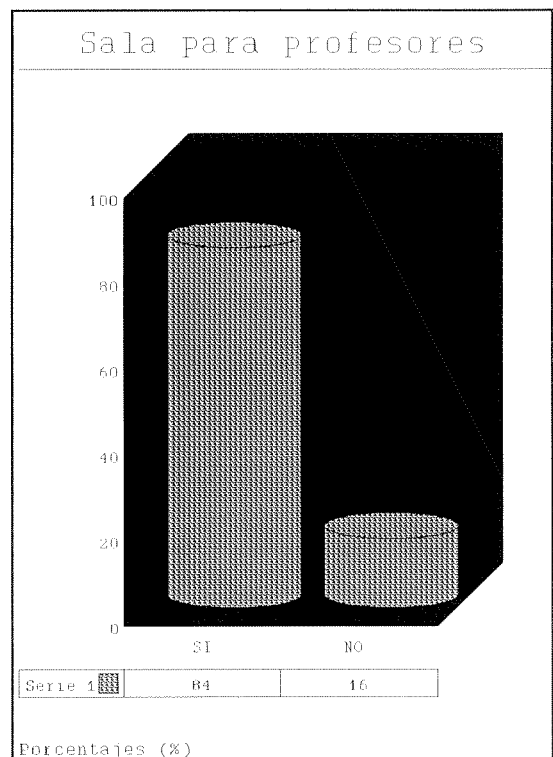
SI .....	84%
NO .....	6%

Un 84% de profesores contestan afirmativamente, frente a un 16% que lo hace de forma negativa.

Los porcentajes de respuesta a esta pregunta están en relación con la idea bastante negativa que tiene el estamento docente de la sala de lectura de la Biblioteca. Este hecho se constata tanto en la puntuación que recibe el servicio de "lectura en sala" en la P.3, como en los comentarios finales a la encuesta presente, donde se insiste en lo inadecuada que resulta.

Muchos de los profesores encuestados confiesan que es una vieja aspiración el tener un lugar para trabajar y estudiar con los fondos de la bca., dónde no tengan que competir por una silla y puedan abstraerse del ruido que genera una sala grande y llena de estudiantes.

La Biblioteca vuelve a recoger esta sugerencia como propia, la cual se encuentra ya contemplada en los planes de remodelación de la sala.



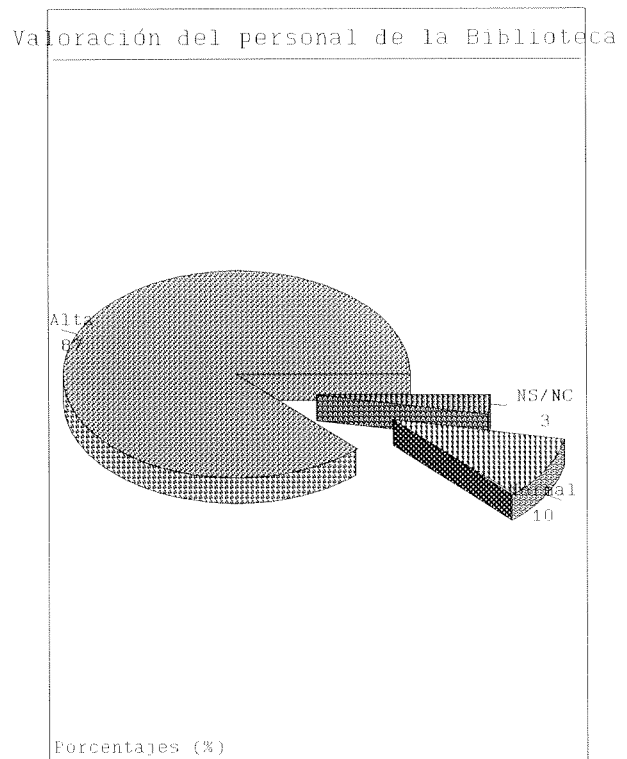
P.11. ¿Cómo valoraría la profesionalidad del personal de la Biblioteca?

Alta . . . . .	87%
Normal . . . . .	10%
Deficiente . . . . .	--
NS/NC . . . . .	3%

La puntuación que se da al personal bibliotecario resulta muy alta, ya que un 87% de encuestados da la máxima puntuación. Un 10% puntúa de forma normal, y un 3% responde ns/nc.

Posiblemente, la respuesta a esta pregunta pueda haberse visto, en alguna medida, mediatizada por el hecho de haber realizado la encuesta en forma de entrevista personal y pasada por una persona de la plantilla de la Biblioteca, hecho que haya podido condicionar la respuesta de los encuestados.

No obstante, cuando se realizó la encuesta piloto del curso 92/93 se constató por las respuestas recogidas que los usuarios en general puntuaban bastante bien la atención del personal, estando en torno al 80% las respuestas de una atención "bastante correcta" y "muy correcta".

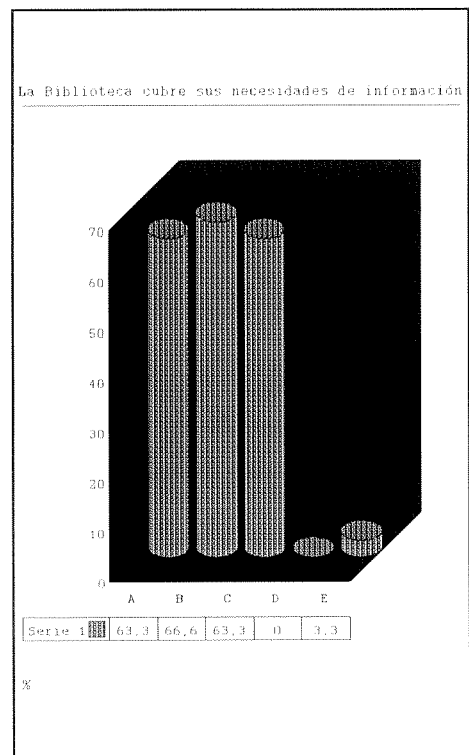


P.12. ¿La Biblioteca satisface sus necesidades de información a través de?

A Información amplia . . . . .	63.3%
B Localización de un documento . . . . .	66.6%
C Búsqueda de una referencia concreta . . . . .	63.3%
D No cubre su necesidad de información . . . . .	--
E Otras . . . . .	3.3%

Dado que no se ha planteado una opción preferencial, esta pregunta se ha respondido de forma múltiple, ya que según los encuestados la Biblioteca cubre sus necesidades de información en todos los aspectos que se plantean. Así 20 profesores (66.6%) contestaron en la "localización de un documento", y 19 (63.3%) lo hicieron indistintamente en "información amplia" y búsquedas de referencias concretas". Ninguno contestó que la Biblioteca "no satisfacía sus necesidades de información.

Esta pregunta estaría en relación con la P.5, ya que su necesidad de información, en el caso de docentes que tengan intercambio de información con colegas, es decir, utilicen los "colegios invisibles", puede estar cubriéndose a través de los mismos y por lo tanto tengan menos necesidad de recurrir a la Biblioteca, y cuando lo hacen sea más como suministradora de documentos.

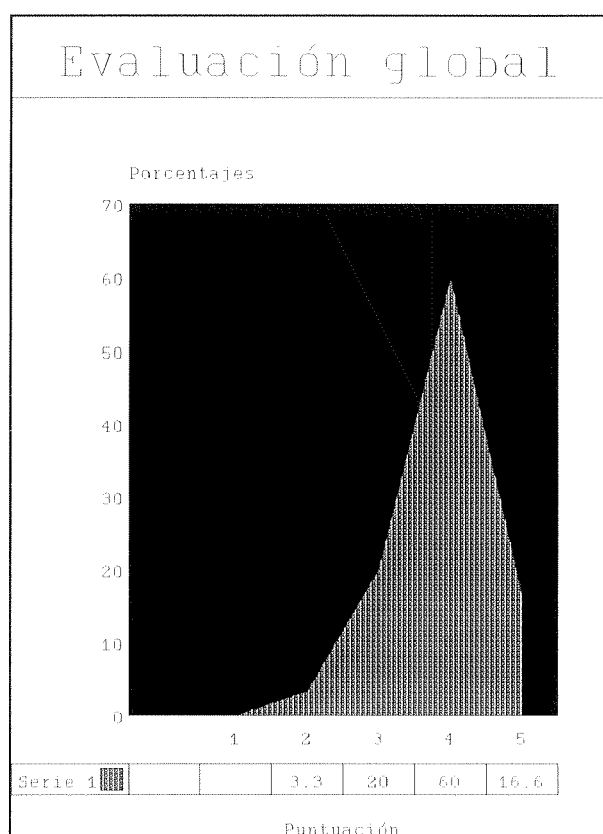


P.13. Evalúa de forma global la Biblioteca, puntuando de 1 a 5.

Puntuación	Usuarios	Porcentjes
1	-	3
2	1	3,3%
3	6	20%
4	18	60%
5	5	16,6%

La Biblioteca se ha evaluado por los profesores de una manera **muy positiva**, ya que ha recibido una puntuación media de 4 sobre 5 puntos. Un 60% de encuestados la puntuó con un 4 y un 16,6% le dio la nota máxima. Tan sólo hubo una persona que la valoró por debajo de 3.

Por lo tanto la evaluación global de la Biblioteca por parte de los usuarios docentes ha sido de sobresaliente.



P.14. ¿Desea hacer algún comentario sobre cualquier aspecto de la Biblioteca?

Se trata, sin duda, de la pregunta más interesante de todo el cuestionario ya que da pie a conocer realmente la opinión de los encuestados sobre todos los aspectos de la Biblioteca, y sobre todo de los que más les preocupan. Al tratarse de una pregunta de respuesta abierta cada usuario lo ha hecho libremente, indicando aquello que quería dar a conocer.

El abanico de respuestas aunque ha sido bastante amplio, responde a una tipología bien definida, por lo que no ha sido difícil clasificar las contestaciones en grupos, e incluso tabularlas en índices de frecuencias, ya que muchas de ellas se repiten. Así, las respuestas más comunes han sido las siguientes:

- Sala de lectura insuficiente y ruidosa: 12 profesores han realizado este comentario, que se repite en todas y cada una de las preguntas en que se hace mención de la misma. Por lo tanto haría falta una ampliación y remodelación de los espacios.
- Necesidad de una sala para profesores e investigadores: se encuentra en relación con el comentario anterior, y ya citado en el cuestionario en la pregunta 10, por el 70% de usuarios docentes.
- Falta de una comunicación fluida entre el profesorado y la Biblioteca. Se quejan de que a veces no les llega la información que elabora la Biblioteca.
- Necesidad de más personal y consolidar la situación de parte del mismo.

- Se muestra como muy necesario una Formación de usuarios orientada a los profesores, sobre todo en el acceso a bases de datos, y en un mayor conocimiento de acceso a redes nacionales e internacionales de información, como por ejemplo Libertas, Internet, etc.
- Una mayor actualización de fondos, sobre todo en materias específicas de la Facultad.
- Actualización más periódica del catálogo de revistas y periódicos, por tratarse de fuentes con un rápido crecimiento.
- Tratar de dinamizar el servicio de depósito.
- Necesidad de una fotocopidora en la sala para uso exclusivo de profesores, ya que los alumnos tienen colapsadas las dos que existen en la actualidad.
- Una mayor atención al uso y conservación de los periódicos, y una agilización de su microfilmación.
- Difusión de nuestros fondos entre otras hemerotecas que supusiera un mayor intercambio de publicaciones duplicadas.
- Crear la figura de **colaborador honorífico**, para incentivar las donaciones a la Biblioteca.
- Felicitar de la mejora paulatina de la Biblioteca con respecto a años anteriores.

Muchos de estos comentarios, sin duda se repetirán en las conclusiones finales de este estudio. Nos parecía interesante reflejar aquí como compendio de opiniones y preocupaciones de los usuarios del estamento docente. Con la esperanza de que las sugerencias aquí vertidas podrán servir para hacer entre todos una Biblioteca mejor.



## 5. CONCLUSIONES

### 5.1. Encuesta a alumnos

Del análisis de los resultados del "Incidente crítico" realizado a los alumnos, podemos extraer las siguientes conclusiones:

- Seguir insistiendo en la necesidad de una remodelación de la sala, en donde se amortiguen los ruidos y se den soluciones al problema de la iluminación.
- Incluir en los cursos de Formación de Usuarios nociones sobre el funcionamiento y manejo de los terminales de consulta, y sobre todo, realizar demostraciones prácticas de búsquedas.
- Preferencia de los catálogos automatizados por la posibilidad de búsquedas combinadas, y mayor acceso a la información a través de los OPACs.
- Procurar una mayor accesibilidad del personal de la biblioteca con los usuarios.
- Valoración muy positiva del nuevo sistema de préstamo automatizado, por ser más cómodo, rápido y eficaz que el manual.
- Evaluación global del "Incidente crítico" entre bastante y muy satisfactoria.

## 5.2. Encuesta a profesores

Del análisis de los resultados extraídos de la encuesta realizada a los profesores se pueden inferir las siguientes conclusiones:

- Las fuentes más utilizadas:
  - . publicaciones periódicas
  - . monografías
- El servicio más conocido: publicaciones periódicas
- El servicio mejor valorado: préstamo
- Su mayor objetivo de uso de la biblioteca: tareas de investigación.
- Existencia de los llamados "colegios invisibles" entre el profesorado de la Facultad, como vehículo de intercambio de información.
- Extensión de la Ayuda a la Investigación y su utilización en la compra de fuentes documentales.
- Sala de lectura insuficiente y muy ruidosa.
- Necesidad de una sala para profesores e investigadores dentro de la Biblioteca.
- Formación de usuarios orientada a profesores (acceso a bases de datos, redes, etc.).
- Mayor actualización de fondos.
- Valoración muy positiva del personal de la biblioteca.
- Evaluación global de la biblioteca muy alta, 4 sobre 5.

# **ANEXOS**

**ANEXO I**  
**ENCUESTA A USUARIOS**

## ENCUESTA A ALUMNOS

FACULTAD .....

RAMA ..... CURSO .....

TURNO ..... SEXO .....

---

1.- ¿Ha necesitado consultar nuestros catálogos para acceder al documento deseado?

SI  NO

2.- ¿Qué catálogo ha utilizado para realizar su búsqueda?

- Catálogo manual de fichas .....
- Catálogo automatizado .....

3.- ¿En el catálogo manual ha utilizado la consulta por?

- Autor/es-Obras anónimas .....
- Materias .....
- Títulos .....

4.- ¿En el catálogo automatizado ha usado la opción del menú?

- Consulta completa por autor-título .....
- Consulta rápida por autor-título .....
- Consulta por título .....
- Consulta por materia .....
- Consulta por nombre .....
- Lista alfabética de autores .....
- Lista alfabética de materias .....
- Clasificación sistemática .....

5.- ¿Qué materia/s eran de su interés en esta búsqueda?

.....  
.....  
.....

6.- ¿Cómo le resulta más fácil localizar la referencia de un libro?

- A través del catálogo automatizado . . . . .
- A través del catálogo manual . . . . .
- Directamente en los estantes . . . . .

7.- Si su consulta se efectuó a través del catálogo automatizado, ¿le ha sido fácil localizar la pantalla que indica en que Biblioteca se encuentra el libro y dónde está ubicado en las estanterías?

SI  NO

8.- ¿Halló el libro sin dificultad en las estanterías?

SI  NO

9.- ¿Ha tenido necesidad de pedir ayuda al personal bibliotecario?

SI  NO

10.- ¿El personal de la biblioteca ha resuelto satisfactoriamente su demanda?

SI  NO

11.- ¿El préstamo automatizado le parece, con respecto al manual, más?

- |                      |                          |                        |                          |
|----------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| - Cómodo . . . . .   | <input type="checkbox"/> | - Incómodo . . . . .   | <input type="checkbox"/> |
| - Rápido . . . . .   | <input type="checkbox"/> | - Lento . . . . .      | <input type="checkbox"/> |
| - Eficaz . . . . .   | <input type="checkbox"/> | - Ineficaz . . . . .   | <input type="checkbox"/> |
| - Personal . . . . . | <input type="checkbox"/> | - Impersonal . . . . . | <input type="checkbox"/> |

12.- ¿En qué forma considera que se ha resuelto su necesidad de información en su búsqueda actual?

- Muy satisfactoria . . . . .
- Bastante satisfactoria . . . . .
- Poco satisfactoria . . . . .
- Muy poco satisfactoria . . . . .
- ns/nc . . . . .

## DATOS DE CLASIFICACION

### Facultad de origen

CC.I. . . . .	36 . . . . .	90% . . . . .
Otras Facultades UCM . . . . .	2 . . . . .	5% . . . . .
Otras Universidades . . . . .	2 . . . . .	5% . . . . .

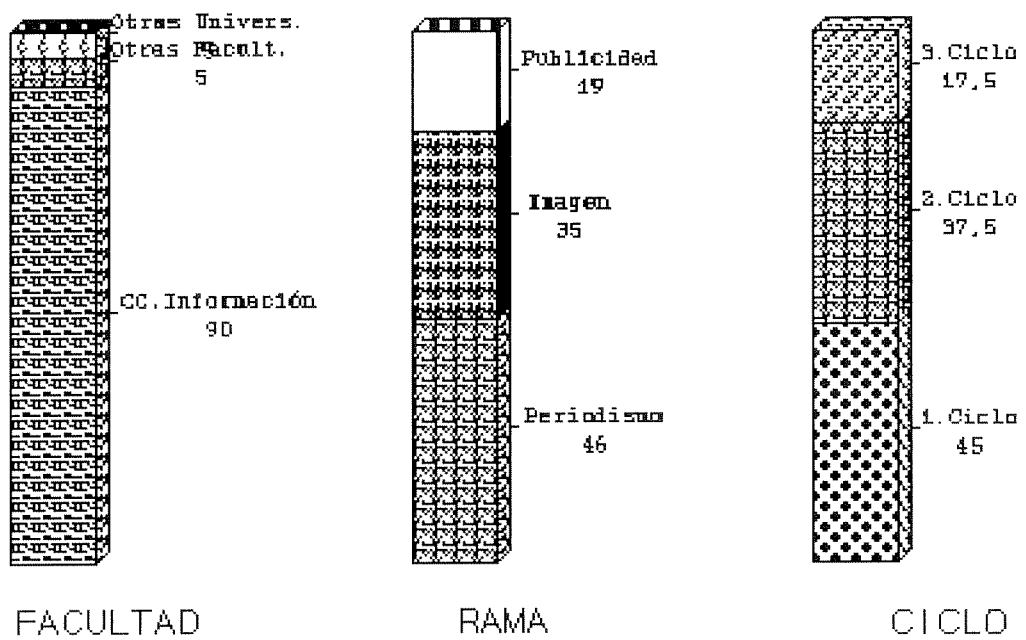
### Rama

Periodismo . . . . .	17 . . . . .	46% . . . . .
Imagen . . . . .	13 . . . . .	35% . . . . .
Publicidad . . . . .	7 . . . . .	19% . . . . .

### Ciclo

1. Ciclo . . . . .	18 . . . . .	45% . . . . .
2. Ciclo . . . . .	15 . . . . .	37,5% . . . . .
3. Ciclo . . . . .	7 . . . . .	15,5% . . . . .

### DATOS DE CLASIFICACION





**ANEXO II**  
**ENCUESTA A PROFESORES**

## ENCUESTA A PROFESORES

1.- ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca de la Facultad?

- Regularmente . . . . .
- Algunas veces . . . . .
- Nunca . . . . .

2.- Valore las siguientes fuentes, que posee la Biblioteca, de acuerdo con la utilidad que han tenido en su labor docente.

	M. UTIL	UTIL	NO UTIL
- Public. Periódicas . . . . .			
- Libros . . . . .			
- Diarios . . . . .			
- Tesis/Tesinas . . . . .			
- Materiales audiovisual . . . . .			
- Bases de datos . . . . .			
- Obras de Referencia . . . . .			

3.- Del siguiente listado de Servicios y Secciones de la Biblioteca indique cual conoce y puntúe de (1 a 10) según la calidad que le merece.

	CONOCE	PUNTUE (1-10)
- Lectura en sala . . . . .		
- Préstamo a domicilio . . . . .		
- Lectura y repr. microfilm . . . . .		
- Formación de usuarios . . . . .		
- Acceso a bases de datos . . . . .		
- Sección de revistas . . . . .		
- Sección de periódicos . . . . .		
- Catálogos/Opacs . . . . .		
- Publicaciones de la Biblioteca . . . . .		
. Bol. de adquisiciones . . . . .		
. Bol. de sumarios . . . . .		
. Cat. de revistas . . . . .		
. Cat. de Periódicos . . . . .		
. Cat. de bases de datos . . . . .		

4.- **¿Cuál es su objetivo de uso de la Biblioteca?**

- Preparar clases . . . . .
- Preparar conferencias/seminarios . . . . .
- Tareas de investigación . . . . .
- Otros . . . . .

5.- **¿Utiliza contactos personales con colegas?**

SI  NO

6.- **Si es afirmativa su respuesta anterior, ¿con qué motivos?**

- Actualizar sus conocimientos científicos . . . . .
- Intercambiar información . . . . .
- Otros . . . . .

7.- **¿Recibe alguna Ayuda a la Investigación?**

SI  NO

8.- **Si es afirmativa su respuesta anterior, ¿de que tipo?**

- De la Universidad, a través del departamento . . . . .
- De los programas del CICYT . . . . .
- De los programas de la CAM . . . . .
- De los programas de la CEE . . . . .
- Otras . . . . .

9.- **¿Utiliza los fondos de la Ayuda a la Investigación para...?**

- Asistencia a congresos . . . . .
- Compra de fuentes documentales . . . . .
- Otras . . . . .

10.- **¿Cree que si la Biblioteca habilitara una sala para profesores e investigadores, se incentivaría el uso de la misma?**

SI  NO

11.- ¿Cómo valoraría la profesionalidad del personal de la Biblioteca?

- Alta .....
- Normal .....
- Deficiente .....
- ns/nc .....

12.- La Biblioteca satisface sus necesidades de información a través de:

- Información amplia .....
- Localización de un documento/s .....
- Búsqueda de una referencia concreta .....
- No satisface sus necesidades de información .....
- Otras .....

13.- Evalúe de forma global la Biblioteca, puntuando de (1 a 5)

.....

14.- ¿Desea hacer algún comentario sobre cualquier aspecto de la Biblioteca?

.....

**ANEXO III**  
**TABLAS DE DISTRIBUCIÓN**  
**MARGINAL**  
(Encuesta a alumnos)

## TABLAS DE DISTRIBUCIÓN MARGINAL

### (Encuesta a alumnos)

P.1. ¿Ha consultado nuestros catálogos?

	Frecuencias	Porcentajes
SI	34	85%
NO	6	15%
	40	100%

P.2. ¿Qué catálogo ha utilizado?

Catálogo manual	19	47,5%
Catálogo automatizado	21	52,5%
	40	100%

P.3. ¿Qué opción de consulta ha utilizado en el catálogo manual?

Autor/es	15	48,3%
Materias	8	25,8%
Títulos	8	25,8%
	31	100%

P.4. ¿Qué opción de consulta ha utilizado en el catálogo automatizado?

Completa autor-título	8	22,2%
Rápida autor-título	3	8,3%
Consulta por título	8	22,2%
Consulta por materia	11	30,5%
Consulta por nombre	2	5,5%
Lista alf. autores	2	5,5%
Lista alf. materia	2	5,5%
Clasific. sistemática	0	0%
	36	100%

P.5. (Véase índice de frecuencias)

P.6. ¿Cómo localiza mejor una referencia?

Catálogo automatizado	24	60%
Catálogo manual	10	25%
Directamente estanterías	6	15%
	40	100%

P.7. ¿Encontró en pantalla el lugar donde se ubica un libro?

SI	10	25%
NO	15	37,5%
NS/NC	15	37,5%
	40	100%

P.8. ¿Localizó el libro en las estanterías?

SI	29	72,5%
NO	9	22,5%
NS/NC	2	5%
	40	100%

P.9. ¿Pidió ayuda al personal de la biblioteca?

SI	16	40%
NO	24	60%
	40	100%

P.10. ¿El personal de la bca. resolvió su demanda?

SI	16	40%
NO	5	13%
NS/NC	19	47%
	40	100%

P.11. ¿El préstamo automatizado le parece con respecto al manual, más?

	Frecuencias	Porcentajes
Cómodo		
si	27	67,5%
no	13	32,5%
	40	100%
Rápido		
si	22	55%
no	18	45%
	40	100%
Eficaz		
si	19	47,5%
no	21	52,5%
	40	100%
Incómodo		
si	2	5%
no	38	95%
	40	100%
Lento		
si	9	22,5%
no	31	77,5%
	40	100%

P.12. ¿Cómo se ha resuelto tu necesidad de información?

Muy satisfactoria	13	32,5%
Bastante satisfactoria	20	50%
Poco satisfactoria	5	12,5%
Muy poco satisfactoria	1	2,5%
NS/NC	1	2,5%
	40	100%

**ANEXO IV**  
**TABLAS DE DISTRIBUCIÓN**  
**MARGINAL**  
(Encuesta a profesores)



## TABLAS DE DISTRIBUCIONES MARGINALES

### (Encuesta a profesores)

P.1. ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca?

	Frecuencias	Porcentajes
Regularmente	21	70%
Algunas veces	9	39%
Nunca	0	0%
	30	100%

P.2. ¿Qué grado de utilidad tienen las siguientes fuentes?

Publ. Periódicas		
Muy útil	20	66,6%
Útil	10	33,3%
No útil	--	--
	30	100%
Libros		
Muy útil	19	63,3%
Útil	11	36,6%
No útil	--	--
	30	100%
Diarios		
Muy útil	11	36,6%
Útil	8	26,6%
No útil	11	36,6%
	30	100%
Tesis/Tesinas		
Muy útil	6	20%
Útil	14	46,6%
No útil	8	26,6%
	28	100%
Bases de datos		
Muy útil	13	43,3%
Útil	8	26,6%
No útil	3	10%
	24	100%
Obras de referencia		
Muy útil	14	46,6%
Útil	11	36,6%
No útil	4	13,3%
	29	100%

P.3. Servicios que conoce y puntúa

	CONOCE		PUNTUA	
	frec.	%	frec.	%
Lectura en sala	27	90%	11	36,6%
Préstamo domicilio	27	90%	27	90%
Microfilm	15	50%	9	30%
Inform.bibliográfica	25	83,3%	24	80%
Formación usuarios	8	26,6%	3	10%
Acceso B. de datos	18	60%	13	43,3%
Sección revistas	28	93,3%	22	73,3%
Sección periódicos	22	73,3%	14	46,6%
Catálogos/Opacs	24	80%	19	63,3%
Boletín adquisiciones	25	83,3%	22	73,3%
Boletín sumarios	23	76,6%	19	63,3%
Catálogo revistas	16	53,3%	13	43,3%
Catálogo periódicos	10	33,3%	8	26,6%
Catálogo B. de datos	13	43,3%	11	36,6%

P.4. ¿Cuál es su objetivo de uso de la Biblioteca?

	Frecuencias	Porcentajes
Preparar clases		
si	20	66,6%
no	10	33,3%
	30	100%
Preparar conferencias/seminarios		
si	16	53,3
no	14	46,6%
	30	100%
Tareas de investigación		
si	30	100%
no	--	--

P.5. ¿Utiliza contactos personales con colegas?

SI	21	70%
NO	9	30%
	30	100%

P.6. ¿Con qué motivo utiliza esos contactos?

Actualizar conocimientos		
si	17	81%
no	4	19%
	21	100%
Intercambiar información		
si	18	85%
no	3	15%
	21	100%
Otros		
si	3	15%
no	18	85%
	21	100%

P.7. ¿Recibe alguna Ayuda a la Investigación?

SI	18	60%
NO	12	40%
	30	100%

P.8. ¿De qué tipo?

De la Universidad	14	77,8%
Del CICYT	2	11,2%
De la CAM	--	--
De la CEE	1	5,5%
Otras	1	5,5%
	18	100%

P.9. ¿Utiliza los fondos de la A.I. para?

Asistencia Congresos	2	11,1%
Compra fuentes documentales	13	72,2%
Otras	3	16,7%
	18	100%

P.10. Sala para uso de profesores e investigadores

SI	25	84%
NO	5	16%
	30	100%

P.11. Valoración de la profesionalidad del personal bca.

Alta	26	87%
Normal	3	10%
Deficiente	--	--
NS/NC	1	3%
	30	100%

P.12. ¿La Biblioteca satisface su necesidad de información a través de?

	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentajes</b>
Información amplia		
si	19	63,3%
no	11	37,7%
	30	100%
Localización de un documento		
si	20	66,6%
no	10	33,4%
	30	100%
Búsqueda de una referencia		
si	19	63,3%
no	11	37,7%
	30	100%

P.13. Evalúa de forma global la Biblioteca, puntuando de 1 a 5

<b>Puntuación</b>		
1	--	--
2	1	3,3%
3	6	20%
4	18	60%
5	5	16,6%
	30%	100%

**ANEXO V**  
**INDICES DE FRECUENCIAS**  
(Encuesta a profesores)

## INDICE DE FRECUENCIAS

(Encuesta a alumnos)

P.5. ¿Qué materias eran de su interés en esta búsqueda?

Materias de interés	
Total materias de interés	51
Lengua y Literatura	11
Arte	6
Cine	5
Comunicación	5
Historia	5
Economía	3
Política	3
Prensa	3
Periodismo	3
Empresa informativa	1
Fotografía	1
Documentación	1
Televisión	1
Semiótica	1
Bases de datos	1
Tecnología óptica	1
Frecuencias	

# **BIBLIOGRAFÍA**

## BIBLIOGRAFÍA

ACADEMIC library in transition : planning for the 1990s, the / edited by Beverly P. Lynch .-- New York : Neal-Schuman, 1989

ALVIRA MARTIN, Fernando. Metodología de la evaluación de programas .-- Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 1991

ATHERTON, Pauline. Manuel pour les systèmes et services d'information / Pauline Atherton .-- París : UNESCO, 1977

BARDEN, Phil. Interlibrary loan demand as a science policy indicator. *Interlending and Document Supply*, 18 (4): 123-127, 1990

BAWDEN, David. User oriented evaluation of information systems and services / David Bawden .-- Aldershot, England : Gower, 1990

BIBLIOTECA pública como centro de gestión cultural, la. Seminario celebrado durante los días 12, 13 y 14 de Junio de 1991 en la Fundació Biblioteca d'Alcúdia .-- Alcúdia : Fundació Biblioteca d'Alcúdia, 1991

BIDDLE, Stanton F. Planning in the university library / Stanton F. Biddle .-- Westport, Connecticut : Greenwood Press, 1992

BLAGDEN, John. How good is your library? : a review of approaches to the evaluation of library and information services / John Blagden, and John Harrington .-- London : Association for Information Management, cop. 1990

COLOQUIO Internacional organizado por la Fundación Bertelsmann. Bibliotecas públicas, hoy y mañana: nuevos planteamientos de objetivos y gestión / edición preparada por Horst Ernestus y Hans-Dieter Weger .-- Salamanca; Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1988

COLLECTION management in academic libraries / edited by Clare Jenkins and Mary Morley .-- Aldershot, England : Glower, 1991

DERVIN, B., NILAN, M.S. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 21: 3-33, 1986

EDUCATING the public library user / compiled and edited by John Lubans .-- Chicago : American Library Association, 1983

FREEMAN, Howard E. Workbook for evaluation : a systematic approach : 5 / Howard E. Freeman, Peter H. Rossi and Gary D. Sandefur .-- Newbury Park : Sage, 1993

GARFIELD, Eugene. Response to the panel on evaluation of scientific information and the impact of new information technology. *Journal of the American Society for Information Science*, 41 (3): 229-230, 1990

GROLIER, Eric de. Perspectivas en política bibliotecaria y de información y la herencia de Ranganathan. Boletín de ANABAD, 43 (1): 69-83, 1993

KRAFT, Donald H. Operations research for libraries and information agencies : techniques for the evaluation of management decision alternatives / Donald H. Kraft, Bert R. Boyce .-- San Diego : Academic Press, 1991

LANCASTER, F. W. If you want to evaluate your library... / F.W. Lancaster .-- 1st. publ. -- London : Library Association, 1988

MANUAL de planificación para bibliotecas : sistemas y procedimientos / Charles R. McClure [et al...] .-- Salamanca; Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991

MCKEE, Bob. Planning library service / Bob McKee .-- 1st. ed.

.-- London : Clive Bingley, 1989

METODOS cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa / Thomas D. Cook, (et al.) .-- Madrid : Morata, D.L. 1986

PATTON, Michael Quinn. Qualitative evaluation and research methods / Michael Quinn Patton .-- 2nd. ed.-- Newbury Park : Sage, 1990

PAUTAS para la evaluación de sistemas y servicios de información / preparadas por F. W. Lancaster bajo contrato con la UNESCO.-- París : UNESCO, 1978

PEREZ ALVAREZ-OSSORIO, J.R. Estructura de la demanda en información de la comunidad científica española. Revista Española de Documentación Científica, 10 (1): 29-44, 1987

ROMERA IRUELA, M<sup>a</sup> Jesús. Análisis de la demanda documental en educación a través del servicio de acceso al documento primario en el ISOC. Revista Española de Documentación Científica, 12 (4): 410-421, 1989

SANZ, E. La realización de estudios de usuarios : una necesidad urgente. Revista General de Información y Documentación, 3 (1): 154-166, 1993

SIERRA BRAVO, R. Técnicas de investigación social / R. Sierra Bravo .-- 4<sup>a</sup> ed. rev. y amp.-- Madrid : Paraninfo, 1985

SLATER, M. Information needs of social scientists: a study by desk research and interview / M. Slater .-- London : British Library, 1989

STONE; S. Humanities scholars: information needs and uses. Journal of Documentation, 38 (4): 292-313, 1982

SVINICKI, Marilla D. Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas : aprendizaje y diseño de instrucción / Marilla D. Svinicki y Barbara A. Schwartz .-- Salamanca; Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991



THOMPSON, James. La Biblioteca universitaria: introducción a su gestión / James Thompson, Reg Carr .-- Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990

USER education in academic libraries / edited by Hugh Fleming .-- London : Library Association, 1990

VAN HOUSE, Nancy. Measuring academic library performance : a practical approach / Nancy Van House, Beth T. Weil and Charles R. McClure .-- Chicago : American Library Association, 1990

VARELA OROL, Concha. La gestión de las colecciones en las bibliotecas universitarias en tiempos de crisis. Boletín de ANABAD, 43 (1): 129-142, 1993

VAZQUEZ, Manuela y Alvarez-Ossorio, J.R. Document supply in Spain in the field of Science and Technology: an anlysis of demand. Interlending and Document Supply, 20 (3): 96-101, 1992

VISAUTA VINACUA, Bienvenido. Técnicas de investigación social. I: Recogida de datos /Bienvenido Visauta Vinacua .-- Barcelona : PPU, 1989

WEEDMAN, J. Informal and formal channels in boundary-spanning communications. Journal of American Society for Information Science, 43 (3): 257-267, 1992

WOODS, Bernard. The evaluation of marketing information : some current practices and trends. Aslib Proceedings, 44 (10), 1992